

1.1. Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или если перерывы в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них.

Для этого, прежде всего, необходимо установить факт непредоставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Гражданин должен сразу же известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-нибудь услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18°C либо в кране отсутствует холодная вода более суток).

Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина. Также можно позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу. При этом диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение и сообщить номер заявки в журнале и свою фамилию. Управляющая (обслуживающая) организация, в случае если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества неизвестна, должна согласовать время и дату проверки по данному факту.

По результатам проверки представителем управляющей (обслуживающей) организации составляется акт обследования в двух экземплярах (один экземпляр акта остается у гражданина). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей организации и жильцом квартиры. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Именно акт обследования будет являться одним из оснований для произведения перерасчета, а также взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств.

Следует отметить, что датой начала непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества считается время подачи заявки потребителем в аварийно-диспетчерскую службу. Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть также подтвержден актом, составленным управляющей (ресурсоснабжающей) организацией (например, в случае производства работ на наружных инженерных сетях).

По окончании периода непредоставления или предоставления услуг ненадлежащего качества снова должен быть составлен документ о произведенных работах по устранению недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг. Документ подписывается обеими сторонами, копия выдается гражданину по его требованию.

Например если управляющие компании (или ТСЖ) отказываются проводить ремонт (уборку, дератизацию, вывоз мусора и т. д.), либо делают это плохо, либо — слишком редко. То есть, когда услуга предоставляется жителям несвоевременно и ненадлежащего качества, УК или ТСЖ должны снизить размер платы за содержание и ремонт. Такая же ситуация может возникнуть и при непосредственном управлении домом. Здесь тоже действует аналогичная схема: ответственные за услугу лица снижают ее стоимость. При перерасчете учитывается каждый календарный день просрочки.