

**Требования к качеству услуг ЖКХ содержатся в  
Приложении 1 к «Правилам предоставления  
коммунальных услуг», утвержденных  
Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011  
N 354 (ред. От 14.02.2015).**

**Если потребитель считает, что  
предоставляемая ему услуга не соответствует  
установленным требованиям, то он вправе  
подать заявку в аварийно-  
диспетчерскую службу.**



Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть письменным или устным (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации. При этом должны быть указаны ФИО, адрес помещения и вид некачественной услуги. Диспетчер сообщает, кем и под каким номером зарегистрировано сообщение.

Если причины нарушения не известны, то должны быть согласованы дата и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. В противном случае время проведения проверки составляет не более двух часов с момента получения сообщения.

По итогам проверки составляется акт с указанием даты и времени проведения, выявленных нарушений, использованных методов и инструментов, выводов о дате и времени начала нарушения.

Если факт нарушения не подтвердится, в акте делается соответствующая отметка.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, и подписывается ими.

**Что делать, если в ходе проверки возник спор?**

Если в ходе проверки между участниками возник спор относительно факта нарушения и (или) величины отступления от параметров качества, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники определяют порядок проведения дальнейшей проверки, которая заключается либо в назначении экспертизы, либо в повторной проверке с участием представителя государственной жилищной инспекции или представителей общественного объединения потребителей.

Особенностью экспертизы в данном случае является то, что даже если ее инициатором выступит потребитель, оплачивает ее исполнитель услуг. Однако если в результате экспертизы нарушение качества услуги не будет установлено, потребитель обязан возместить стоимость проведения экспертизы.

В случае уклонения исполнителя услуг от проведения проверки, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества, потребитель вправе самостоятельно составить акт проверки. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем двумя

потребителями и председателем организации, управляющей домом.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

### Как сделать перерасчет за некачественную услугу?

**Перерасчет за некачественные услуги производится в соответствии с разделом IX «Правил предоставления коммунальных услуг».**

**В определенных случаях допускается полное освобождение от оплаты услуг. Однако чаще приходится делить количество дней предоставления некачественной услуги на общую продолжительность предоставления услуги в расчетный период, который составляет месяц (30-31 день). Получившийся результат умножается на сумму платы за коммунальную услугу.**



Муниципальное  
бюджетное учреждение  
«Городской библиотечный  
информационный центр»

## Можно ли не платить за некачественные услуги ЖКХ?



г. Гусь-Хрустальный  
2017 г.