**Алгоритм действий потребителя, если качество услуг ЖКХ не соответствует установленным требованиям.**

 1. Сообщить в управляющую компанию (далее УК) об услуге ненадлежащего качества в устной форме (по телефону) или в письменной форме (наименование, адрес и телефон управляющей компании указан в платежном документе). В сообщении отмечается фамилия, имя, отчество, точный адрес проживания потребителя, а также указание на то, какая услуга не оказывается или оказывается некачественно. Рекомендуем писать заявление письменно в двух экземплярах, на экземпляре потребителя делается отметка.

 2. Потребовать от лица, принимающего сообщение представиться (ФИО, должность) и сообщить регистрационный номер Вашего сообщения. Ваше сообщение независимо от его формы (устная или письменная) обязательно должно быть зарегистрировано представителем УК в журнале регистрации заявок потребителей. Представитель УК обязан сообщить свои ФИО, регистрационный номер заявки и время ее приема.

 3. Потребовать от лица, принявшего сообщение, указать причины некачественного оказания услуги. Представитель УК, которому известны причины, по которым исполнитель перестал предоставлять услугу или начал предоставлять услугу ненадлежащего качества, обязан безотлагательно сообщить об этом Вам и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок, что будет являться основанием для перерасчета.

 4. Потребовать явки представителя УК для проверки качественных показателей услуги. Представитель УК должен согласовать с потребителем дату и время, когда его посетят сотрудники УК, но не позднее, чем в течение трех дней. По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем и исполнителем. Акт о не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

 5. Если Вы не согласны с результатами проверки, потребовать перепроверку. Если потребитель и исполнитель не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей. По результатам повторной оценки качества предоставления коммунальных услуг составляется акт о не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем и исполнителем. Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

 6. Потребовать произвести перерасчет за услугу ненадлежащего качества. При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям продолжительность, размер платы за каждую коммунальную услугу подлежит уменьшению в соответствии с указанными Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям.

 7. Если в перерасчете платы Вам отказали, обратиться в суд за защитой своих прав в соответствии с 17 статьей Закона № 2300-1 защита прав потребителей осуществляется судом.