**Порядок действий при не предоставлении КУ или предоставлении КУ ненадлежащего качества**

Потребителю необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя для установления факта не предоставления КУ иди предоставления КУ ненадлежащего качества. Это обращение может быть как в письменной, так и в устной форме. При этом, сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принимает у потребителя заявку, должен сообщить ему свое имя, фамилию, отчество, регистрационный номер заявки и время ее приема. Если сотруднику неизвестны причины, по которым исполнитель перестал предоставлять услугу или начал предоставлять услугу ненадлежащего качества, он должен согласовать с потребителем дату и время, когда его квартиру посетят сотрудники исполнителя и удостоверятся в этом.

Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения, если с потребителем не согласовывалось иное время.

По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

В этом акте указываются нарушения установленных требований к параметрам качества, а также время и дата, когда услуги перестали предоставляться, либо начали предоставляться ненадлежащего качества.

Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление КУ, предварительно уведомив об этом потребителя в письменном виде, в случае:

а) неполной оплаты потребителем КУ - через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя;

б) проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения и (или) внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, - через 10 рабочих дней после письменного предупреждения (уведомления) потребителя.

Если потребитель не пользовался КУ более пяти полных календарных дней подряд, то исполнитель должен произвести перерасчет платы за КУ (горячее, холодное водоснабжение, водоотведение), если в жилом помещении не установлены индивидуальные приборы учета. Перерасчет размера платы за КУ по отоплению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений в данном случае не производится.

Для осуществления перерасчета платы за КУ потребителем либо до начала периода временного отсутствия, либо в течение 30 дней после того, как он начал вновь пользоваться КУ после своего отсутствия, должно быть направлено соответствующее письменное заявление в адрес исполнителя. К нему необходимо приложить документы, которые подтвердят, что потребитель в течение определенного периода отсутствовал по месту жительства и не пользовался КУ (копия командировочного удостоверения (справка), заверенного по месту работы; справка о нахождении на лечении в лечебном учреждении; проездные документы, оформленные на имя потребителя или их копии; счета за проживание в гостинице (общежитии и т.д.) или их копии и иные документы, установленные Правилами предоставления коммунальных услуг).

В соответствии со статьей 4 Закона № 2300-1 исполнитель обязан предоставлять услуги (в том числе жилищно-коммунальные) надлежащего качества. При этом параметры качества коммунальных услуг (теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, горячее и холодное водоснабжение, водоотведение) определены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям:

- круглосуточное предоставление услуг;

- бесперебойное предоставление услуг;

- предоставление услуг в необходимых для потребителей объемах;

- соответствие качества услуг санитарным нормам.