

Нефтеюганская межрайонная прокуратура

Ханты-Мансийского автономного округа-Югра

Пресс-релиз

Куда обратиться в случае нарушения качества коммунальной услуги

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества урегулирован Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утверждены постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, далее - Правила).

Так, в случае оказания коммунальной услуги ненадлежащего качества (например, низкая температура воздуха в жилом помещении) необходимо уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (управляющей компании, ТСЖ).

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом гражданин обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. По окончании проверки составляется акт.

Обжаловать действия (бездействие) исполнителя коммунальной услуги, управляющей организации, товарищества или кооператива можно в органы государственной жилищной инспекции, прокуратуру.

Межрайонный прокурор

А.А. Дубейко