|  |  |
| --- | --- |
|  | Генеральному директору  ОАО «Крайжилкомресурс»  Пискленову А.А.  От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  собственника (нанимателя) жилого помещения, расположенного по адресу:  352800, г.Туапсе, ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, д.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кв.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. |

**Претензия**  
**о ненадлежащем качестве оказания услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами**

  Я являюсь потребителем услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО), оказываемой Региональным оператором в многоквартирном доме по ул:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Ваша организация приняла на себя обязательства бесперебойно оказывать указанную услугу с надлежащим качеством и в необходимых объемах. В связи с чем, региональный оператор обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и установленным нормативам.

Вместе с тем, Региональный оператор исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выражается в следующем:

- оказание коммунальной услуги в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ осуществлялось с перерывами, превышающими допустимую продолжительность, установленную Правилами оказания коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354.

Согласно Приложения №1 к Правилам, вывоз твердых коммунальных отходов из мест накопления в теплое время года (при среднесуточной температуре свыше +5 °C) осуществляется не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз). При этом допустимое отклонение сроков вывоза не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца и не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °C.

В нарушение указанных сроков, вывоз мусора из мусороприемников многоквартирного дома №\_\_\_\_\_\_по ул\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_осуществлялся не ежедневно, а с перерывами в \_\_\_\_\_\_суток, что подтверждается актами осмотров мест накопления ТКО от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также фотоматериалами. Общая продолжительность перерывов в оказании услуги за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_составила\_\_\_\_\_\_\_\_часов, что является основанием для осуществления перерасчета размера платы в порядке, предусмотренном разделом IX Правил оказания коммунальных услуг.

В соответствии с п.148(46) Правил предоставления коммунальных услуг при перерывах в предоставлении коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, превышающих установленную продолжительность размер платы за такую коммунальную услугу снижается на размер платы за объем непредоставленной коммунальной услуги.

На основании ст.ст.27-31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354

**ПРОШУ:**

Произвести перерасчет платы за оказание услуги регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ путем уменьшения начисленной стоимости оказания услуг на размер платы за объем неоказанной услуги. Излишне начисленный размер платы за услугу прошу зачесть в счет платежа будущего периода оказания услуги регионального оператора.  
         В случае невыполнения указанных требований или уклонения от их выполнения в установленные законом сроки буду вынужден обратиться  за защитой прав потребителя в суд о понуждении к осуществлению перерасчета платы за услугу регионального оператора, взыскании неустойки за просрочку удовлетворения требований потребителя и компенсации причинённого мне морального вреда с возложением судебных расходов и взыскания штрафа за несоблюдение добровольного порядка рассмотрения претензии.

(число, месяц, год)                                               (Ф.И.О.)  (подпись)  
  
 

**Алгоритм действий**

**для собственника жилого помещения в многоквартирном доме при некачественном оказании услуг по вывозу ТКО.**

1. Обратиться в УК, ТСЖ, ЖСК, осуществляющих управление многоквартирным домом, для установления факта заключения управляющей организацией договора с Региональным оператором на оказание услуги по обращению с ТКО, в соответствии с требованиями п.148(7) Правил предоставления коммунальных услуг, а также установления факта наличия решения общего собрания собственников МКД о переходе на прямые платежи с Региональным оператором в соответствии с требованиями п.148(40) Правил.
2. При выявлении факта неоказания услуги в течение суток, собственнику необходимо уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу своей управляющей организации (п.105 Правил предоставления коммунальных услуг), а также Регионального оператора с требованием о проведении проверки и составлении подтверждающего акта о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества.

(*Вывоз твердых коммунальных отходов из мест накопления в теплое время года (при среднесуточной температуре свыше +5 °C) осуществляется не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз). При этом допустимое отклонение сроков вывоза не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца и не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °C. (Приложение №1 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам жилых помещений и жилых домов, утв.Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354*)

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 УК, ТСЖ, ЖСК. Одновременно целесообразно осуществить фото-или видеофиксацию факта неоказания услуги.

*Согласно пп.е) п.148(22) Управляющая организация обязана принимать сообщения потребителей о факте предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки. Управляющая организация обязана вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований, претензий) потребителей на качество предоставления коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, обращения, требования, претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа (пп.к) п.31, пп.ж) п.148 (22) Постановления Правительства №354 от 06.05.2011г.).*

*В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы управляющей организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом УК, ТСЖ, ЖСК обязаны немедленно после получения сообщения потребителя уведомить Регионального оператора, дату и время проведения проверки.(п.108 Правил предоставления коммунальных услуг).*

*С момента обращения собственника к управляющей организации, УК обязана зарегистрировать в журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (п.104)*

Для обеспечения возможности присутствия представителя регионального оператора при проведении проверки, Собственнику целесообразно также самому уведомить Регионального оператора о дате, времени и месте проведения такой проверки любым доступным способом, обеспечивающим фиксацию обращения в адрес регионального оператора. В случае уклонения управляющей организации от вызова представителя регионального оператора для фиксации нарушений предоставления услуги, такое уведомление собственника будет являться доказательством легитимности составления акта о ненадлежащем качестве оказания услуг в отсутствие Регионального оператора.

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 проверки. В акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений (фото-видео-материалы), выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги. (п.108 Правил).

**1 экземпляр акта передается потребителю**, второй экземпляр остается у управляющей организации, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

**В случае непроведения проверки в течение 2-часов с момента сообщения о нарушении качества предоставления услуги,** а также в случае невозможности уведомить управляющую организацию о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы **потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие управляющей организации. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома.(п.110(1) Правил предоставления коммунальных услуг)**.

Составление акта и фотофиксация нарушения будет являться доказательством начала предоставления услуги с нарушением сроков и качества ее предоставления, установленных Приложением №1 Правил предоставления коммунальных услуг. Сроком окончания является момент возобновления оказания услуги.

1. Указанные мероприятия необходимо проводить в течение всего расчетного периода (месяца) для достоверной фиксации нарушений в сроках оказания услуги по вывозу ТКО.
2. По истечении расчетного периода (месяц) либо нескольких периодов (несколько месяцев) и получения платежных документов от регионального оператора на оплату услуг по обращению с ТКО, собственник вправе направить в адрес Регионального оператора претензию о ненадлежащем качестве оказания услуги с требованием об осуществлении перерасчета платы за оказанные услуги (*примерный образец прилагается*). К указанной претензии необходимо приложить все имеющиеся у собственника акты проверок, фотоматериалы.
3. В случае, если в течение следующего расчетного периода региональный оператор не осуществил перерасчет платы за услугу, либо уведомил собственника об отказе в осуществлении перерасчета, собственник вправе обратиться с исковым заявлением в районный суд о понуждении регионального оператора осуществить перерасчет платы (возврат излишне оплаченных сумм) за оказание услуги с превышением допустимых перерывов ее предоставления.