**Что делать в случае предоставления коммунальных услуг, в том числе отопления, ненадлежащего качества**

В соответствии с п. 150 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее–Правила), исполнитель (управляющая организация), допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Порядок установления факта предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества либо с перерывами, превышающими установленную продолжительность, регламентирован разделом Х Правил.

Основанием для перерасчета платы за коммунальную услугу является акт о некачественном предоставлении данной услуги, в том числе услуги по отоплению, составленный по окончании 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.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в письменной или устной форме (в том числе по телефону), при этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение, номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.

В соответствии с п. 110 (1) Правил в случае не проведения проверки управляющей организацией указанный акт может быть составлен непосредственно собственником жилого помещения и подписан председателем совета многоквартирного дома (старшим по дому) и не менее чем двумя жителями многоквартирного дома.