

# О порядке рассмотрения претензий по сверке расчетов по оплате коммунальных услуг

В Управление Роспотребнадзора по Алтайскому краю поступает большое количество обращений граждан по вопросу оплаты коммунальных услуг, включению в платежный документ необоснованных платежей.

Чаще всего собственники или наниматели (арендаторы) жилых помещений при возникновении различного рода ситуаций не знают, куда обратиться для решения своей проблемы, и обращаются сразу в надзорные органы.

В соответствии с подпунктом «б» пункта 33 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее-Правила) потребитель имеет право получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги.

В силу подпункта «д» пункта 31 Правил исполнитель обязан производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии).

В связи с чем рекомендуем Вам при возникновении сомнений в правильности начисления оплаты за коммунальные услуги, возникновении необоснованной задолженности **в первую очередь обратиться с письменной претензией в свою управляющую компанию.**

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых остается у потребителя, второй необходимо вручить лицу, уполномоченному на прием претензий под подпись лица, принявшего документы (с указанием фамилии и должности), или попросить поставить входящий номер документа. В случае, если вручить претензию не представляется возможным, ее необходимо направить на адрес регистрации субъекта по почте заказным письмом с уведомлением.

**В случае неполучения ответа либо отказа** в удовлетворении требований, касающихся правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, **Вы вправе обратиться в Государственную инспекцию Алтайского края (г. Барнаул, пр. Ленина, 7).**

Кроме того у Вас остается право обратиться с иском заявлением в суд.

## Образец претензии

\_\_\_\_\_ (наименование управляющей организации)  
Адрес: \_\_\_\_\_  
От \_\_\_\_\_ (ФИО)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
тел. \_\_\_\_\_

### Претензия

Квитанции по оплате услуг \_\_\_\_\_ оплачиваются мной надлежащим образом в установленные сроки согласно пп. «и» п.34 постановления Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Однако, мне предъявляется необоснованная задолженность за \_\_\_\_\_ (указать коммунальную услугу).

Согласно ст. 8 Закона РФ от 07.02.92г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель имеет право потребовать предоставления необходимой и достоверной информации, в том числе, об оказываемых услугах и о порядке их оплаты.

В соответствии с пп. «д». п. 31. Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя.

На основании вышеизложенного, ПРОШУ:

1. Произвести сверку расчётов за коммунальную услугу \_\_\_\_\_;
2. Ответ дать в письменной форме.
3. В случае отказа в удовлетворении моей претензии, буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав.

Приложение:

Подпись \_\_\_\_\_

Дата "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2017