**Памятка**

**действий потребителя при обнаружении недостатков в коммунальной услуге**

***Для дополнительной консультации, за оказанием помощи в составлении акта, претензии, искового заявления можно обратиться в Отдел по защите прав потребителей в сфере ЖКХ муниципального образования город Новороссийск***

***по адресу: г. Новороссийск, ул. Рубина,23, тел.: 64-47-52***

1.По окончании проверки ИСПОЛНИТЕЛЕМ составляется акт в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке.

\*в случае не проведения проверки исполнителем акт составляется потребителем и подписывается 2-мя соседями (представителем квартального комитета при наличии).

2. ПОТРЕБИТЕЛЕМ направляется ИСПОЛНИТЕЛЮ письменная претензия о перерасчете (снижении) размера платы за электроэнергию с приложением экземпляра акта. При отказе в перерасчете или не предоставлении ответа на претензию, заявитель вправе обратиться в суд и потребовать от исполнителя услуг:

1. Возмещения убытков, выразившихся в переплате за оказанную услугу с недостатками
2. Компенсации морального вреда
3. Взыскания штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

ПОТРЕБИТЕЛЬ освобождается от уплаты государственной пошлины при обращении в суд.

**ДИСПЕТЧЕР ОБЯЗАН с**огласовать с заявителем время проверки не позднее 2 часов после обращения в аварийно-диспетчерскую службу (при необходимости уведомить заинтересованные стороны).

**ОБРАТИТЬСЯ В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ УСТНО (или ПИСЬМЕННО к исполнителю услуги)**

**\*исполнитель указан в договоре и в платежном документе**