**Памятка**

**действий потребителя при выходе из строя электробытовой техники, аппаратуры в квартире из-за перепадов напряжения в электросети.**

1. ОБРАТИТЬСЯ В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ УСТНО (или ПИСЬМЕННО к исполнителю)

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

2. ДИСПЕТЧЕР ОБЯЗАН согласовать с заявителем время проверки не позднее 12 часов после обращения в аварийно-диспетчерскую службу (при необходимости уведомить заинтересованные стороны).

3. 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 домового комитета при наличии).

\*образец акта прилагается

4. ПОТРЕБИТЕЛЕМ в трехдневный срок предъявляется «сгоревшая» техника, аппаратура (далее-техника) в любой сервисный центр (СЦ), имеющий право на проведение дефектации и выдачи документа (акт, справка и т.п.) о причине выхода из строя указанного имущества. В СЦ можно получить счет на выполнение работ (либо акт выполненных работ, если ремонт произведен) со стоимостью работ (далее-акт о стоимости).

5. ПОТРЕБИТЕЛЕМ направляется ИСПОЛНИТЕЛЮ письменная претензия о возмещении расходов на ремонт техники (если ремонт не возможен, то возмещение стоимости аналогичной техники) с приложением экземпляра акта дефектации и акта о стоимости.

\*в претензии указывается разумный срок для рассмотрения – 10 дней (рекомендуемый\* общий срок согласно законодательству о защите прав потребителей для возврата денежных средств за товары (работы, услуги) ненадлежащего качества).

При отказе в возмещения ущерба, заявитель вправе обратиться в суд и потребовать от исполнителя услуг: возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. ПОТРЕБИТЕЛЬ освобождается от уплаты государственной пошлины при обращении в суд.

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.

**ОБРАЗЕЦ**

**АКТ**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И ПРИЧИНЕННОМ ВРЕДЕ ИМУЩЕСТВУ ПОТРЕБИТЕЛЯ.**

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. ул.

(место составления акта)

время составления \_09.30 час.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*по истечении 12 часов после обращения в аварийно-диспетчерскую службу

**Потребитель (**Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид коммунальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_электроснабжение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Исполнитель** (уполномоченный представитель)

УПРАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ уведомлен, не явился

№ обращения потребителя и время № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Диспетчер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*если данные имеются

**Ресурсоснабжающая организация** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Перечень нарушений параметров качества электроснабжения**

\_перепады напряжения до 380 Вт

**Заключение по результатам обследования**

Из-за перепадов напряжения в сети, резких «скачков» напряжения вышла из строя электробытовая техника,телерадиоаппаратура:

холодильник «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», серийный номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подписи:**

1. Представитель совета МКД (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_