**Что делать при залитии квартиры.**

**Памятка**

действий потребителя при залитии квартиры, в связи с ненадлежащим содержанием общего имущества многоквартирного дома (течь кровли, межпанельных швов, стояков водоснабжения и т.п.)

**ОБРАТИТЬСЯ В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ**

УСТНО в аварийно-диспетчерскую службу или ПИСЬМЕННО в управляющую организацию, ТСЖ

**\***если не дозвонились, обращайтесь в единую диспетчерскую службу МБУ АПК «Безопасный город-ЕДДС»: 637112

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя исполнитель (управляющая организация, ТСЖ) и потребитель составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен. Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя.

Если представитель управляющей компании не является для составления акта, потребитель вправе самостоятельно в присутствии свидетелей составить данный документ. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 незаинтересованными лицами и председателем совета многоквартирного дома.

\*Заявитель вправе обратиться в экспертное учреждение для установления причины залития квартиры и за оценкой причиненного имуществу ущерба,  предварительно уведомив управляющую организацию о дате и времени проведения экспертизы.

ПОТРЕБИТЕЛЕМ направляется ИСПОЛНИТЕЛЮ письменная претензия об устранении причин залития и возмещении имущественного вреда с приложением экземпляра акта. При невыполнении устранения недостатков, отказе в удовлетворении претензионных требований, заявитель вправе обратиться в суд и потребовать от исполнителя услуг:

1. Устранения причин залития.
2. Возмещения имущественного вреда.
3. Компенсации морального вреда
4. Взыскания 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 АКТА**

о предоставлении услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И ПРИЧИНЕНОМ ВРЕДЕ ИМУЩЕСТВУ.

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

(место составления акта)

время составления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*через 12 час после обращения в аварийно-диспетчерскую службу или письменно к исполнителю

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

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

Вид услуги содержание общего имущества МКД

**Исполнитель** (управляющая организация, уполномоченный представитель)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

уведомлен через аварийно-диспетчерскую службу по телефону:

№ обращения потребителя (\*если данные имеются) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата/время обращения в аварийно-диспетчерскую службу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Диспетчер аварийно-диспетчерской службы

\*если данные имеются)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подрядчик** (РЭУ, домоуправление и т.п.),\*если данные имеются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Перечень нарушений параметров качества**

течь стояка внутридомовой системы отопления

(фото прилагается \*если имеется).

**Заключение по результатам обследования**

из-за ненадлежащего содержания общего имущества МКД вышла из строя система отопления, что привело к залитию квартиры и причинению вреда имуществу: ламинат в комнате (20 м2), в коридоре (15 м2), в кухне (10 м2)

1. Председатель домового комитета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Собственник квартиры № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_



|  |  |
| --- | --- |
|  | ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ  Руководителю ООО «Управляющая Компания»  фактический адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  От фио  Проживающего (ей) по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  копия: в Отдел по защите прав  потребителей в сфере ЖКХ администрации  МО г. Новороссийск, ул. Рубина, 23  тел. 8 (8617) 64-47-52 |

ПРЕТЕНЗИЯ

о возмещении имущественного вреда, причиненного залитием квартиры

Я, проживаю в квартире № \_\_\_\_многоквартирного дома № \_\_\_ по ул. (являюсь собственником квартиры). С «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ года управление многоквартирным домом осуществляет Ваша компания согласно решению общего собрания собственников помещений. Я регулярно вношу плату за жилищно-коммунальные услуги, в том числе плату за услуги по содержанию и текущему ремонту общего имущества (задолженности не имею), поэтому рассчитываю на надлежащее исполнение обязательств со стороны управляющей организации.

В соответствии ст. 161 Жилищного кодекса РФ, управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме.

При управлении многоквартирным домом управляющей организацией она несет ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за оказание всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в данном доме и качество которых должно соответствовать требованиям технических регламентов и установленных Правительством РФ [правил](http://internet.garant.ru/#/document/12148944/entry/1000) содержания общего имущества в многоквартирном доме.

Согласно п. 10 Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 года № 491 (далее Правила содержания общего имущества), общее имущество, в состав которого включаются крыши, должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства РФ в состоянии, обеспечивающем соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома, безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества.

Согласно п. 42 Правил содержания общего имущества, управляющие организации отвечают перед собственниками помещений за нарушение своих обязательств и несут ответственность за надлежащее содержание общего имущества в соответствии с законодательством РФ и договором.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_ года произошло залитие моей квартиры, причиной залития стала течь стояка внутридомовой системы отопления.

В соответствии с актом, составленным по факту залития, причинен ущерб имуществу (копия акта прилагается). Стоимость восстановительного ремонта квартиры составляет 50 000 руб. (копия документа о стоимости восстановительного ремонта прилагается).

На основании изложенного, руководствуясь Гражданским Кодексом РФ, Жилищным кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами содержания общего имущества, прошу:

- возместить ущерб моему имуществу, нанесенный залитием в размере 50 000 руб. в порядке, установленном статьей 14 Закона РФ «О защите прав потребителей».

\*Согласно пункту 5 статьи 14 указанного Закона исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

В случае Вашего отказа исполнить требования в добровольном порядке, я буду вынужден (а) обратиться в суд, с требованиями не только возмещения имущественного вреда, а также компенсации причиненного морального вреда.

О результатах рассмотрения претензии прошу Вас сообщить в течение 10 дней с момента получения.

Приложения:

1. Копия акта с приложением фотофиксации,
2. Копия платежного документа и квитанции об оплате на день направления претензии.
3. Стоимость восстановительного ремонта

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202 \_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись