**Основные требования к качеству коммунальных услуг и что делать, если они нарушаются**

Собственники и пользователи помещений имеют полное право на качественное предоставление коммунальных услуг, но не все знают, какими должны быть характеристики качества для каждой коммунальной услуги. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее – Правила), в которых определены обязательные требования к качеству предоставления коммунальных услуг.

**Холодное водоснабжение**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Допустимая продолжительность перерывов предоставления  коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги |
| Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:  8 часов (суммарно) в течение 1 месяца,  4 часа единовременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения (СНиП 2.04.02-84) |
| Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01) | отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается. Проверка соответствия свойств воды осуществляется Роспотребнадзором РФ. |
| Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора: в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 Мпа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа  (1 кгс/кв. см) | отклонение давления не допускается (давление указано в период пикового потребления (с 7.00 до 9.00) или (с 19.00 до 22.00)). |

**Горячее водоснабжение**

|  |  |
| --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:  8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;  продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения не должен превышать 14 суток. (СанПиН 2.1.4.2496-09) |
| Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям законодательства:  Не ниже + 600С и не выше +750С | Отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора не допускается.  Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут. |
| Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) | отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства РФ о техническом регулировании не допускается. Проверка соответствия свойств воды осуществляется Роспотребнадзором РФ. |
| Давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора - от 0,03 Мпа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 Мпа (4,5 кгс/кв. см) | отклонение давления в системе горячего водоснабжения не допускается (давление указано в период пикового потребления) (с 7.00 до 9.00) или (с 19.00 до 22.00). |

**Водоотведение**

|  |  |
| --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года | допустимая продолжительность перерыва водоотведения:  не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии) |

**Электроснабжение**

|  |  |
| --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:  2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания;  24 часа - при наличии 1 источника питания  Перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан |
| Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства РФ (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92)  Напряжение должно соответствовать 220В  Частота электрического тока 50Гц | отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства РФ не допускается.  Предусмотрено нормативное отклонение ± 5% и предельное отклонение ± 10% от значения напряжения. |

**Газоснабжение**

|  |  |
| --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года | допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца |
| Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87) | отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства РФ не допускается |
| 13. Давление газа -от 0,0012 МПа до 0,003 МПа | отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается  Измерение давления производится специализированной организацией. |

**Отопление**

|  |  |
| --- | --- |
| Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода | допустимая продолжительность перерыва отопления:  не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;  не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°С до нормативной температуры;  не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°С до +12°С;  не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°С до +10°С. |
| Обеспечение нормативной температуры воздуха:  в жилых помещениях - не ниже +18°С (в угловых комнатах - +20°С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки -31°С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20°С (в угловых комнатах - +22°С);  в других помещениях –  кухня квартиры и общежития - +18°С;  ванная - +25°С;  совмещенное помещение уборной и ванной - +25°С;  в домах для престарелых и семей с инвалидами температура в жилых помещениях на +2°С выше указанных. (ГОСТ Р 51617-2000)  Указанные положения не применяются с момента начала перерыва в отоплении. | допустимое превышение нормативной температуры - не более 4°C;  допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3°C;  снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается.  Измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов. (ГОСТ 30494-96). |
| Давление во внутридомовой системе отопления:  с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв.см);  с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более  1 МПа (10 кгс/кв.см);  с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв.см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем | отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается |

При предоставлении коммунальных услуг перерывы для проведения ремонтных и профилактических работ, а также работ по подключению новых потребителей допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя за 10 рабочих дней, в установленном Правилами порядке. Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями.

Также установлены иные требования законодательства Российской Федерации, обеспечивающие санитарные и технические требования (контроль за которыми устанавливается в соответствии с ст.12, 13, 14 ЖК РФ), а именно:

1) Правила и нормы эксплуатации жилищного фонда, утвержденные постановлением Госстроя России №170 от 27.09.2003г.: Рекомендуемый срок ремонта, связанный с прекращением горячего водоснабжения, - 14 дней. В каждом конкретном случае продолжительность ремонта устанавливается органами местного самоуправления.

2) Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения, утвержденные Постановлением федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (главного санитарного врача РФ) №20 от 07.04.2009г.: В период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток. На период ремонта объекты повышенной эпидемической значимости (больницы, интернаты, школьные и дошкольные учреждения и т.д.) подлежат обеспечению горячей водой от собственных резервных источников, что должно предусматриваться на стадии разработки проекта.

При этом если в первом нормативном акте допускается превышение срока проведения профилактических работ более чем 14 суток, то во втором нормативном акте этот срок установлен четко.

Порядок ограничения или приостановления коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителя определен в соответствие с п.115 Правил.

**Что необходимо сделать, если требования к качеству коммунальных услуг**

**не соответствуют нормативным требованиям**

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее – АДС).

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации АДС. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник АДС обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

**Примерная форма письменного сообщения**

Директору

управляющей компании

ООО «ЖКХ»

От Иванова Ивана Ивановича

г. Ростов-на-Дону, ул. Первая, д.12, кв.23

28 февраля 2014 года в моей квартире отсутствует горячее водоснабжение, из крана течет холодная вода.

Иванов.

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность определен в главе 10 Правил.

Основанием для подтверждения факта нарушения является своевременно и правильно оформленный акт проверки предоставления коммунальных услуг. Официально форма такого акта не утверждена. Но на основании требований к его содержанию возможно использование следующей формы акта.

**Примерная форма акта**

Утверждаю:

Директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

АКТ №

проверки предоставления коммунальных услуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

На основании поступившей(его)

(телефонограммы, письменного обращения)

«\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г. в \_\_\_\_час. \_\_\_\_мин. От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. и домашний адрес потребителя, заявителя)

О\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование коммунальной услуги и суть претензий)

и зарегистрированном(ого) вх. № \_\_\_\_\_\_\_\_в журнале аварийно-диспетчерской службы (исполнителя услуг),\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. сотрудника аварийно-диспетчерской службы или исполнителя коммунальных услуг)

создана с целью проверки изложенных фактов комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность, наименование организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность, наименование организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность, наименование организации)

В ходе проверки было обследовано:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Использованные в ходе проверки методы (приборы, инструменты) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверкой установлено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать параметры качества)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

предоставление осуществляется

(наименование коммунальной услуги) (с нарушением / без нарушения)

требований\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование нормативно-правового акта)

по причине что привело к\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать, если достоверно известна) (указать, если имеются последствия)

Рекомендации (решения, требования, выводы) комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Особое мнение члена(-ов) комиссии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(в случае несогласия с заключением комиссии)

Подписи членов комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) (подпись)

АКТ составлен в 2-х экземплярах, один из которых мной получен: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя / его представителя) (подпись)

В случае не проведения исполнителем проверки, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы АДС потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Кто же должен ответить за данные нарушения? Для этого необходимо определить, кто является исполнителем, предоставляющим коммунальную услугу. В зависимости от того, каков способ управления Вашим домом, вариантов может быть несколько:

1) Ваш дом обслуживает управляющая компания. В этом случае управляющая компания является исполнителем, и ответственность за нарушения лежит на ней, независимо, производит она или приобретает коммунальные ресурсы.

2) Если у Вас ТСЖ, ЖСК, то ответственность за не предоставление горячего водоснабжения лежит на органах управления.

3) В случае непосредственного управления, в соответствии со ст.164 ЖК РФ каждый собственник заключает самостоятельно договор на предоставление горячего водоснабжения. Исполнителем будет тот, с кем данный договор заключен.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

После того как нарушение зафиксировано у потребителя есть все основания для производства перерасчета размера платы за коммунальные услуги.

Порядок и размеры перерасчета осуществляются в соответствие с Приложением №1 к Правилам. Если исполнитель не выполняет указанных требований по перерасчету потребитель может обратиться за защитой своих прав в органы муниципального жилищного контроля (наниматель жилого помещения), Госжилинспекцию области или суд.