Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom

Предоставление КУ ненадлежащего качества или с перерывами

Если потребителю была предоставлена КУ ненадлежащего качества или перерыв в её оказании был больше установленной продолжительности, в том числе и из-за ремонтных и профилактических работ, то за такую КУ размер платы должен быть уменьшен (п. 98 ПП РФ от 05.06.2011 № 354).
Если ИПУ или ОДПУ не установлены, то плата уменьшается на размер платы за недопоставленный объём ресурса с учётом продолжительности времени отсутствия КУ и норматива (п. 99 ПП РФ от 05.06.2011 № 354). Это правило действует и для жилых помещений, и для КУ на общедомовые нужды.
Для нежилых помещений учитывается продолжительность времени отсутствия КУ и расчётной величины потребления КУ.
Если всем или какой-то части потребителей предоставляется КУ ненадлежащего качества или с перерывом, необходимо зафиксировать этот факт в электронном или бумажном журнале.

В журнале нужно указать:

- время и дату наступления события
- причины, если они известны
- дату и время возобновления поставки КУ

Если причины произошедшего неизвестны – их нужно установить и в течение суток уведомить потребителей.
О нарушении в поставки КУ может сообщить потребитель, обратившись в аварийно-диспетчерскую службу. Сотрудник АДС обязан зарегистрировать такое обращение. Если ему известны причины происшествия, то он должен сообщить о них, если причины происшествия не установлены, то необходимо назначить проверку.
Проверка назначается не позднее 2 часов с момента поступления заявки. После неё составляется акт проверки (п. 109 ПП РФ от 05.06.2011 № 354).
После устранения неисправности необходимо удостоверится, что услуга предоставляется потребителю в надлежащем качестве и необходимом объёме.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom