Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(укажите полное наименование)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите адрес продавца)  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  
(Ваши Фамилия, Имя, Отчество)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(укажите Ваш контактный телефон, можно мобильный)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества**

Между мною и Вашей организацией заключен договор № от "\_\_"\_\_\_\_\_\_20\_\_г. на предоставление услуг по горячему водоснабжению (*или договор управления многоквартирным домом, или публичный договор*), согласно которому Ваша организация приняла на себя обязательства бесперебойно подавать в мое жилое помещение коммунальные услуги – горячее водоснабжение, надлежащего качества в необходимых мне объемах.

Я надлежащим образом исполняю принятые на себя обязательства по оплате оказанных коммунальных услуг, однако со стороны Вашей организации в период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. допускались отступления от условий договора в части предоставления горячей воды ненадлежащего качества, что подтверждено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с ст.4 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге (СанПиН 2.1.4.2496-09 Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества»**)**, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую этим требованиям.

1. В соответствии с подпунктом «б» п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307 (далее по тексту Правил), исполнитель услуг, которым является Ваша организация, обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу, в соответствии с требованиями законодательства РФ, правилами и договором.

Аналогичное право на получение мною и членами моей семьи, как потребителями, услуг надлежащего качества, закреплено в подпункте «а» п. 51 вышеуказанных Правил.

2. В соответствии с п. 60 Правил, при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, размер платы за каждую коммунальную услугу подлежит уменьшению в соответствии с приложением № 1 к Правилам.

Пунктом 6 Приложения № 1 к Правилам, установлено, что горячая вода должна постоянно соответствовать по своему составу и свойствам, санитарным нормам и правилам. В случае, не соответствия состава и свойств горячей воды санитарным нормам и правилам, плата не вносится за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества не зависимо от показаний приборов учета (счетчиков).

Размер уменьшения платы составляет:

*Пример расчета:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *п/п* | *Период* | *Стоимость услуги (руб)* | *Размер уменьшения*  *(руб.)* |
| *1* | *Январь 2010 г.* | *52,68* | *52,68* |
| *2* | *Февраль 2010 г.* | *544,32* | *544,32* |
| *3* | *Март 2010г.* | *544,32* | *544,32* |
| *4* | *Апрель 2010г.* | *544,32* | *544,32* |
| *5* | *Май 2010г.* | *544,32* | *544,32* |
| *И т.д.* |  |  |  |
| *Итого* |  |  |  |

3. Пунктом 77 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам установлено, что потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустойки (штрафов, пеней) в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, в том числе при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в предусмотренных договором случаях.

Договором № от "\_\_"\_\_\_\_\_\_20\_\_г п. \_\_\_\_\_\_\_ предусмотрены параметры качества горячей воды, а именно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В договоре имеется условие (п. \_\_\_\_), что исполнитель за ненадлежащее качество коммунальных услуг уплачивает собственнику (нанимателю) неустойку в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Моему здоровью, имуществу (и т.п.) нанесен вред (*например, получено заболевание, испорчена мебель и т.п.*), выразившийся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Статьей 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена имущественная ответственность исполнителя услуг за вред, причиненный вследствие недостатков услуги:

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги подлежит возмещению в полном объеме.

5. С целью устранения недостатков оказанной услуги я был вынужден приобрести \_\_\_\_\_\_\_ (*например, фильтр*), *пользоваться водой из других источников* и т.д., стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждено \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков оказанной услуги я вправе потребовать, помимо безвозмездного устранения недостатков выполненной оказанной услуги и соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также полного возмещения убытков, причиненных мне в связи с недостатками оказанной услуги.

На основании вышеизложенного и руководствуясь положениями Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг предлагаю Вам:

1. В срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ привести качество услуги в соответствие с установленными требованиями, а также договором.

2. Провести перерасчет в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

3. Компенсировать материальный ущерб за нанесение вреда моему имуществу (*жизни, здоровью*) вследствие оказания услуги ненадлежащего качества в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Компенсировать материальный ущерб в виде убытков в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. В течение десяти дней со дня получения настоящей претензии направить в мой адрес извещение об удовлетворении моих требований, либо об отказе в их удовлетворении с указанием причины (пп. «и» п. 49 Правил).

В случае игнорирования моих законных требований или нарушения сроков их выполнения я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением, где, наряду с вышеизложенным, буду требовать:

- компенсации морального вреда в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_,

- выплату неустойки за нарушение сроков удовлетворения претензии,

- сумму штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования.

- судебные издержки: расходы по оплате услуг моего представителя (юриста) и госпошлина.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Подпись