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

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

проживающего по адресу:

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

**ПРЕТЕНЗИЯ**

(в случае нарушения сроков предоставления коммунальных услуг для частного дома)

Я проживаю по указанному адресу и в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» являюсь потребителем услуг, поскольку использую коммунальные услуги исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. С вашей организацией у меня заключен договор № \_\_\_ от \_\_\_\_ на оказание услуг

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

(теплоснабжения, газоснабжения, водоснабжения, иное)

*\* Примечание. В случае отсутствия письменного договора: в силу ст. 548, ч.1 ст. 540 ГК РФ договор считается заключенным с момента первого фактического подключения абонента в установленном порядке к присоединительной сети.*

Я соблюдаю порядок оплаты, установленный договором *(\*на основании ст. 544 ГК РФ*), и свои обязательства выполняю полностью и своевременно.

Ваша организация не исполняет требований действующего законодательства. Ненадлежащее исполнение выразилось в следующем:

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. вы прекратили оказание услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, тем самым нарушили ст. 546 ГК РФ, нормы которой не предоставляют права Вашей организации отключать и прерывать подачу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для бытового потребления в случаях, не предусмотренных законом.

*\*Примечание. В случае нарушения сроков оказания коммунальных услуг, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»:*

*Статья 28.*

*1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:*

*назначить исполнителю новый срок;*

*поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;*

*потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);*

*отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).*

*Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.*

 *Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).*

*В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.*

 *В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).*

*Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).*

 *Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.*

На основании изложенных фактов и руководствуясь положениями ст. 28 закона РФ «О защите прав потребителей» требую:

 1. Обеспечить бесперебойную подачу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать дату исполнения требования), с последующим произведением перерасчета (\* *п. 61 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23.05.06 № 307*).

2. Выплатить неустойку в размере 3% цены услуги за каждый день просрочки выполнения моих требований (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В случае отклонения моих требований вынужден (а) буду обратиться с иском в суд для защиты своих потребительских прав, предъявив дополнительные требования, предусмотренные ст. ст. 15, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» (возмещение материального ущерба, компенсация морального вреда).

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)

Отметка о получении претензии исполнителем (при личном вручении)

\*) Ссылки на соответствующие нормативные акты.

\*\*) в случае нарушения режима оказания услуг потребитель вправе обратиться с письменным заявлением в Управление государственной жилищной инспекции Тверской области (г.Тверь, пр-т Победы, 53).

Примечание. В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.