

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА И (ИЛИ) С ПЕРЕРЫВАМИ, ПРЕВЫШАЮЩИМИ УСТАНОВЛЕННУЮ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ, А ТАКЖЕ ПРИ ПЕРЕРЫВАХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНЫХ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТ В ПРЕДЕЛАХ УСТАНОВЛЕННОЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ПЕРЕРЫВОВ
(далее - Памятка)

Памятка разработана в соответствии с положениями, установленными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Правила).

ТЕРМИНОЛОГИЯ:

исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги;

коммунальные услуги - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений);

потребитель - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги;

ресурсоснабжающая организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (отведение сточных бытовых вод).

ВАЖНО:

Исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и **надлежащего качества** в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг (в соответствии с подпунктом а пункта 31 Правил).

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в Приложении.

Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность приведены в **Приложении**.

При предоставлении потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов потребителю рекомендуется ознакомиться с предлагаемой Памяткой.



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

2. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги (далее – сообщение) может быть сделано потребителем:

- в письменной форме;
- устно (в том числе по телефону).

При этом потребитель обязан сообщить:

- свои фамилию, имя и отчество;

- точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги;
- и вид такой коммунальной услуги.

3. Сообщение подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

4. Если **сотруднику** аварийно-диспетчерской службы исполнителя **известны причины нарушения качества коммунальной услуги:**

- он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений;
- **если исполнителем является ресурсоснабжающая организация**, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации известно, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

(при этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию).

5. Если **сотруднику** аварийно-диспетчерской службы исполнителя **не известны причины нарушения качества коммунальной услуги:**

- он обязан согласовать с потребителем дату и время **проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.**

(при этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки).

- **если исполнителем является ресурсоснабжающая организация**, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальных услуг до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем

дату и время проведения проверки, которая должна быть проведена в месте прохождения указанной границы.

(при этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных сетей, обязан незамедлительно после согласования с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до сведения такого лица).

6. Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

7. По окончании проверки составляется акт проверки:

8. По результатам проверки:

- факт нарушения качества коммунальной услуги может быть установлен

(тогда в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги);

- факт нарушения качества коммунальной услуги может не подтвердиться

(тогда в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги).

- может возникнуть спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги.

(тогда потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги:

проведение экспертизы качества коммунальной услуги (для этого необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса).

(Тогда в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки **экспертное заключение**, содержащее результаты экспертизы, а также **не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке**).

Дополнительная информация (расходы по проведению экспертизы, требования к акту повторной проверки и иная информация) содержится в пункте 110 Правил.

9. В случае непроведения исполнителем проверки в срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предос-

тавляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы 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.



10. **Датой и временем**, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;
- дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

11. Период нарушения качества коммунальной услуги **считается окончанным:**

- с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, в журнале регистрации таких фактов;
- с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;
- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

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



13. Контроль за обеспечением прав и законных интересов граждан при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг, отвечающих требованиям федеральных стандартов качества, осуществляют органы регионального жилищного надзора.

В Ставропольском крае указанными надзорными функциями **обладает Управление Ставропольского края по строительному и жилищному надзору**, которое с целью реализации своих полномочий имеет право привлекать к административной ответственности исполнителей коммунальных услуг за нарушения режима и качества предоставляемых коммунальных услуг.