

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ГОРЯЧЕМУ ВОДОСНАБЖЕНИЮ (далее - коммунальная услуга) **НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА** (далее - Памятка)

Памятка разработана службой сбыта ФГУП "УЭВ" 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» (далее – Правила).

ТЕРМИНОЛОГИЯ:

исполнитель - юридическое лицо независимо от организационноправовой 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;

коммунальные ресурсы - ... тепловая энергия, теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения)..., используемые для предоставления коммунальных услуг и потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме.

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 N 1 к Правилам

При предоставлении потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества потребителю рекомендуется ознакомиться с предлагаемой Памяткой.

ПАМЯТКА:



1. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель **уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем** (далее - аварийнодиспетчерская служба)(**п.105 Правил**).

2. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги (далее – сообщение) может быть сделано потребителем (**п.106 Правил**):

- 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 аварийнодиспетчерской 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 (УК) известны **причины нарушения качества коммунальной услуги (п.107 Правил)**:

- 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 инженернотехнического 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 (УК) **не известны причины нарушения качества коммунальной услуги (п. 108 Правил):**

- 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 инженернотехнического 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 **(на вводе МКД или ЖД).**

(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 пунктах 4-5, 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 (п. 109 Правил)**

8. По результатам проверки:

- **если установлен факт нарушения качества коммунальной услуги:**

(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);

- **если факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердился:**

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

• **в случае возникновения спора относительно факта нарушения качества коммунальной услуги:**

(тогда любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги)

Информация о расходах по проведению экспертизы, требованиях 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 предоставляемых 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 (**п. 110 (1) Правил**).

10. **Датой и временем**, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются (**п.111 Правил**):

- 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 аварийнодиспетчерской 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, составленном потребителем в соответствии с пунктом 110(1) Правил, 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 (п. 112 Правил):

- с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с пунктом 104 Правил 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, 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 (**п. 113 Правил**).

13. При предоставлении в расчетном периоде коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 Правил, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, предусмотренных приложением № 1 к Правилам (**п. 101 Правил**), а для случаев, предусмотренных пунктом 148(53) Правил, в порядке, предусмотренном приложением № 3 к Правилам.

14. При предоставлении коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества исполнителем, предусмотренным частью 5 статьи 157 Жилищного кодекса Российской Федерации, осуществляется изменение размера платы за коммунальные услуги в порядке, установленном Правилами, за исключением случаев, указанных в абзаце втором настоящего пункта.

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений в этом доме, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то ресурсоснабжающей организацией, являющейся исполнителем, изменение размера платы за коммунальную услугу не производится, при этом потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков, в том числе вызванных внесением платы за непредоставленную коммунальную услугу или коммунальную услугу ненадлежащего качества, с лиц, привлеченных собственниками помещений в многоквартирном доме для обслуживания внутридомовых инженерных систем.

