

## 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 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», которые установлены Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 (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 - аварийно-диспетчерская 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 (УО) 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 (УО) **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 оконченным (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 аварийнодиспетчерской 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**).

14. **В случае, если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая в соответствии с договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, не осуществляет обслуживание внутридомовых инженерных систем (п. 103 Правил):**

- такая организация производит изменение размера платы за коммунальную услугу в том случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальной услуги возникли **до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения (на вводе МКД или ЖД).**

- если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то изменение размера платы за коммунальную услугу РСО не производится.

В этом случае 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 или собственниками жилых домов (домовладений) для обслуживания внутридомовых инженерных систем (УО, ТСЖ, ТСН и т.д.).

