

## **Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**

Анализ поступающих в Государственную жилищную инспекцию Свердловской области жалоб свидетельствует о наличии у граждан-потребителей проблем, связанных с надлежащим фиксированием факта не предоставления коммунальных услуг и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее-нарушение качества коммунальных услуг).

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность предусмотрен п.п. 104-113 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, вступивших в действие с 01.09.2012 и утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее–Правила № 354).

При обнаружении исполнителем (управляющей компанией, ТСЖ и пр.) факта нарушения качества коммунальных услуг в связи с авариями, возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они ему известны). Дата и время возобновления предоставления потребителю (в т.ч. гражданам) коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель также обязан зарегистрировать в этом журнале.

Если исполнителю неизвестны причины нарушений, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению и в течение суток с момента их обнаружения проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги непосредственно потребителем, он уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем в договоре на предоставление коммунальных услуг, досках объявлений (далее - аварийно-диспетчерская служба).

Подать сообщение о нарушении качества коммунальной услуги в аварийно-диспетчерскую службу (подлежащее обязательной регистрации) можно в письменной или устной форме (в т.ч. и по телефону).

Потребителю лучше сообщать о таких фактах письменно, оставив себе второй экземпляр заявления с отметкой о его принятии с указанием номера, под которым оно зарегистрировано.

При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, а также вид коммунальной услуги.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен сообщить потребителю сведения о лице,

принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым заявление зарегистрировано, и время его регистрации. В случае 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 (юридическое лицо, осуществляющее продажу коммунальных ресурсов), а причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации обязан сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае 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 о дате и времени проведения проверки.

Время проведения такой проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения либо в иное согласованное с потребителем время. По окончании проверки составляется акт проверки.

Если в ходе проверки установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то 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.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки он подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

При этом расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет

исполнитель.

Однако, если по результатам экспертизы факта нарушения качества коммунальной услуги не установлен, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей.

Таким образом, для того чтобы получить перерасчет при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества, потребителю необходимо иметь акт проверки.

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

- а) дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов;
- б) 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 проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы;
- в) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, предназначенным для этих целей и используемым в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

- а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям;
- б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;
- г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным),

индивидуальным прибором учета или иным средством измерения;

При предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу подлежит уменьшению в порядке, определяемом приложением № 1 Правил.

Взято с сайта Управления Государственной жилищной инспекции Свердловской области:  
<http://www.gilinsp.ru>