Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и составления акта

Факт выявления предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, отражается в акте нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ. Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за непредоставление услуг.

Акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ составляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила).

При предоставлении в расчетном периоде коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую коммунальную услугу, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, предусмотренных приложением № 1 к Правилам.

В соответствии с требованиями п.п. 105, 106, 108 Правил при обнаружении факта нарушения качества предоставления услуг потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя, сообщение о нарушении качества может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом, 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.

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.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.

В случае непроведения исполнителем проверки по факту нарушения качества предоставления услуг, 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 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.

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 такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Датой и временем, начиная с которых считается, что услуга предоставляется с нарушениями качества, являются, в частности, дата и время доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений потребителей.

Период нарушения качества услуги считается оконченным, в том числе, с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему услуги надлежащего качества, с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества услуги.

По запросу потребителя исполнитель обязан предоставить копию акта проверки предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса.