Порядок установления факта предоставления услуг по содержанию и ремонту общего имущества ненадлежащего качества и (или) превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ и составления акта

Факт выявления предоставления услуг по содержанию и ремонту общего имущества 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.

Размер платы за содержание жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание жилого помещения.

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), для составления акта непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

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 нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ, в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса.