**Порядок**

**установления факта предоставления**

**коммунальной услуги по обращению с ТКО ненадлежащего качества**

**и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность**

С 01 января 2019 года услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее – коммунальная услуга) является коммунальной. Исполнителем коммунальной услуги на территории города является ООО «РОСТтех», региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее – региональный оператор). Потребителем коммунальной услуги является собственник твердых коммунальных отходов или уполномоченное им лицо, заключившее или обязанное заключить с региональным оператором договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Требования к качеству коммунальной услуги определены в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354), и представлены в таблице.

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги | Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность |
| VII. Обращение с твердыми коммунальными отходами | | |
| 17. Обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест (площадок) накопления:  в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °C и ниже) не реже одного раза в трое суток, в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5 °C) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз) | допустимое отклонение сроков:  не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца;  не более 48 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °C и ниже;  не более 24 часов единовременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °C | за каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 3,3 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](consultantplus://offline/ref=24BE5A4B549E1CC3CD0CCC05012BCC4A1DFCB422CBD1C9B32D1BFEA62C12F7F1F080DE15C9E9E4B175D3B4A94B0D9EB94A7C1FDEDE79CB98B3s9G) к Правилам № 354 |

Установление факта предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, осуществляется в порядке, предусмотренном разделом Х Правил № 354.

Так, согласно положениям раздела Х Правил № 354 при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем, или аварийно-диспетчерскую службу, деятельность которой организована управляющей организацией, товариществом или кооперативом, осуществляющими управление многоквартирным домом (далее - аварийно-диспетчерская служба). При этом сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в письменной форме или устно и подлежит обязательной регистрации ООО «РОСТтех». Связь с ООО «РОСТтех» осуществляется по телефону call-центра 8(391)219-05-05, по электронной почте [info@rosttech.online](mailto:info@rosttech.online) и в личном кабинете на сайте rosttech.online. Потребитель обязан сообщить свою фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги. Сотрудник call-центра ООО «РОСТтех» обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

Исполнитель коммунальной услуги, в свою очередь, при получении сообщения о предоставлении коммунальной услуги с нарушением качества в случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы 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. По окончании проверки исполнителем коммунальной услуги составляется акт проверки. Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указывается 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. Данный акт служит подтверждением факта предоставления коммунальной услуги с нарушением качества и служит основанием для уменьшения платы за коммунальную услугу вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Согласно п. 110(1) Правил № 354 в случае не проведения исполнителем проверки в установленный срок, а также в случае невозможности уведомить 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 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.

При фиксации нарушений также необходимо учитывать условия заключенного договора на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами либо условия типового договора, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 641». Соответственно, при неявке представителя регионального оператора потребитель составляет указанный акт в присутствии не менее чем 2 незаинтересованных лиц или с использованием фото- и (или) видеофиксации и в течение 3 рабочих дней направляет акт региональному оператору с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного потребителем.

Рекомендуемая форма акта по результатам проверки предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, разработана Службой строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края и представлена в Приложении к настоящей информации.

При наличии фактов нарушения нормативов обеспечения населения коммунальными услугами рекомендуем обращаться в Службу строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (660049, г. Красноярск, ул. Парижской Коммуны, д. 33), при наличии фактов нарушения санитарно-эпидемиологических требований – в Межрегиональное управление № 42 ФМБА России (663690, г. Зеленогорск Красноярского края, ул. Калинина, д. 10А).

Приложение к информации

(рекомендуемая форма)

**Акт**

**по результатам проверки предоставления коммунальной услуги**

**ненадлежащего качества**

г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

На основании пунктов 105 – 109 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 мы, нижеподписавшиеся,

(\*-позиции, обязательные для заполнения)

Представитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Представитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(указать не менее 2-х* ***незаинтересованных*** *представителей)*

Представитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Представитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(ФИО, должность, наименование ТСЖ, управляющей компании, регионального оператора по ТКО и т.п.)*

\*Председатель совета дома (в многоквартирных домах)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(фамилия, имя и отчество)*

\*Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(ФИО собственника квартиры, потребителя коммунальной услуги)*

\*после обращения в аварийно-диспетчерскую службу:

*управляющей организации, регионального оператора по ТКО* (нужное подчеркнуть)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование)*

\*способ передачи заявки (нужное подчеркнуть):

*по телефонной связи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(указать номер телефона, указанный на официальном сайте)*

*по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(указать адрес почты, указанный на официальном сайте)*

\*дата передачи заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(дата)*

\*время регистрации заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(время в часах: минутах)*

номер заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

сведения о лице, принявшем сообщение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя и отчество)*

после 2-х часов с момента передачи заявки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(время составления акта в часах: минутах)*

проверили работу по своевременному вывозу ТКО из места накопления, расположенного по адресу:

\*населенный пункт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дом\_\_\_\_\_корп.\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_;

составили настоящий акт о нижеследующем.

\*Сведения о месте накопления (согласно требованиям п. 16-20 Правил №1156 от 12.11.2016):

\*местонахождение места накопления ТКО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

*(привязка к МКД, координаты и т.д.)*

\*правомочие на объект, которым обладает сторона, направившая акт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(если земельный участок является собственностью МКД указать реквизиты договора управления МКД, который содержит перечень общего имущества; если земельный участок не является собственностью МКД указать иные основания пользования местом накопления – договор аренды; наличие места накопления в реестре, размещенном на сайте органа местного самоуправления, и т.д.)*

При проведении обследования установлено (согласно требованиям Правил № 354 от 06.05.2011):

\*дата фиксации последнего дня вывоза ТКО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

*(дата)*

\*время фиксации последнего дня вывоза ТКО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(время в часах: минутах)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Температура наружного воздуха | Норматив | \*Факт |
| среднесуточная температура +5 С и ниже | не реже одного раза в трое суток | *указать дату и время, для определения срока с даты последнего вывоза ТКО* |
| среднесуточная температура свыше +5 С | не реже 1 раза в сутки  (ежедневный вывоз) | *указать дату и время, для определения срока с даты последнего вывоза ТКО* |

Наличие фото, видеофиксации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(имеющие материалы должны содержать информацию о времени проведения съемки)*

\*сведения о нарушении соответствующих пунктов договора (нужное подчеркнуть):

наличие письменного договора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать № договора, дату заключения и реквизиты доп. соглашений при их наличии)*

конклюдентные (при отсутствии письменного заключения договора) условия договора.

\*Дата и время передачи составленного акта в адрес исполнителя коммунальной услуги (не позднее 3-х дней)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(дата, время в часах: минутах)*

\*Способ передачи составленного акта в адрес регионального оператора:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать способ передачи на официальный адрес: почтовым, электронным отправлением, номер факса: приложить к акту копии, подтверждающие направление акта)*

*Примечание: если в течении 3-х дней после получения региональным оператором не направлен подписанный акт в адрес заявителя, то указанный акт считается подписанным, и является основанием для перерасчета*

Заключение комиссии:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(в заключении указываются наличие или отсутствие нарушения)*

Подписи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*(организация, должность) (ф.и.о.) (подпись)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*(ф.и.о.) (подпись)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*(ф.и.о.) (подпись)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*(ф.и.о.) (подпись)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*(заявитель) (ф.и.о.) (подпись)*