

Вопрос № 1 О необходимости соблюдения сроков рассмотрения заявок и обращений потребителей ЖКУ, составлении актов об оказании услуг ненадлежащего качества.

Порядок составления актов о нарушении качества как жилищных, так и коммунальных услуг регулируется Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354).

Акт проверки качества коммунальной услуги составляется в случае поступления сообщения о нарушении качества коммунальной услуги к исполнителю такой услуги от потребителя и, если исполнителю неизвестны причины нарушения качества коммунальной услуги.

Исполнитель 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 проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

Акт проверки составляется по итогам проверки не зависимо от её результатов.

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 в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

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

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

При этом, проверка устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя проводится только в случае, если исполнитель не имеет



возможности установить факт возобновления качества коммунальной услуги на основе имеющихся сведений, таких как:

- времени возобновления коммунальной услуги зафиксированной в журнале регистрации (журнале телефонограмм) в случае заблаговременного предупреждения о её отключении (ограничении) или сообщения о завершении работ, связанных с отключением коммунальной услуги;

- сообщение потребителя о возобновлении качества коммунальной услуги, зафиксированное в журнале регистрации исполнителя;

- показаний зафиксированных 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.

При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

При проведении проверки и составлении акта о нарушении качества коммунальной услуги или о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, государственной жилищной инспекции Российской Федерации, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. Указанные лица вправе отказаться от участия в такой проверке, уведомив об этом исполнителя.

В случае несоблюдения сроков и порядка составления актов при поступлении обращений потребителя с жалобой на качество коммунальной услуги влечет за собой ответственность, предусмотренную Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации, в частности статьями 7.23 и ч. 2 ст. 14.1.3.

Заместитель начальника инспекции

Е. А. Мельников