



Министерство энергетики и ЖКХ Красноярского края

Методические материалы

Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

Содержание

1. Требования, предъявляемые к качеству предоставляемых коммунальных услуг	4
1.1. Холодное водоснабжение	4
1.2. Горячее водоснабжение	7
1.3. Водоотведение	8
1.4. Электроснабжение.....	9
1.5. Газоснабжение	9
1.6. Отопление.....	10
2. Случаи и основания изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов	13
3. Определение объема непредоставленной либо представленной ненадлежащего качества коммунальной услуги	13
3.1. Объем непредоставленной коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме при отсутствии общедомового прибора учета	13
3.2. Объем непредоставленной коммунальной услуги в жилом помещении	13
3.3. Объем непредоставленной коммунальной услуги в нежилом помещении.....	14
4. Порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов	14
4.1. Условия и порядок изменения размера платы	14
4.2. Порядок изменения размера платы за непредоставленные либо представленные ненадлежащего качества коммунальные услуги при применении двухставочных тарифов	18
4.3. Порядок изменения размера платы за непредоставленные либо представленные ненадлежащего качества коммунальные услуги, если исполнителем является ресурсоснабжающая организация.....	18
5. Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.....	19
5.1. Обнаружение исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.....	19

5.2. Обнаружение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребителем.....	19
5.2.1. Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги.....	20
5.2.2. Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги	20
5.3. Проведение проверки об установлении факта нарушения качества коммунальной услуги исполнителем	21
5.4. Проведение проверки об установлении факта нарушения качества коммунальной услуги потребителем	22
5.5. Акт о проведенной проверке	22
5.6. Дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги.....	23
5.7. Окончание периода нарушения качества коммунальной услуги	23
5.8. Не имеется возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги.....	24
5.8.1. Исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги.....	24
5.8.2. Для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы	24

Основания и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, регулируется Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354).

1. Требования, предъявляемые к качеству предоставляемых коммунальных услуг (приложение № 1 Правил № 354)

1.1. Холодное водоснабжение

В таблице № 1 отражены требования, предъявляемые к качеству коммунальной услуги по холодному водоснабжению, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги.

Таблица № 1

Требования к качеству холодного водоснабжения	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги
Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: <ul style="list-style-type: none"> • 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца; • 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84*)
Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)	отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора *: <ul style="list-style-type: none"> • в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); • у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см) 	отклонение давления не допускается
*- давление в системе холодного водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).	

СанПиН 2.1.4.1074-01 установлены гигиенические требования и нормативы качества питьевой воды.

Так безопасность питьевой воды в эпидемическом отношении определяется ее соответствием нормативам **по микробиологическим и паразитологическим показателям**, представленным в таблице № 2.

Таблица № 2

Показатели	Единицы измерения	Нормативы
Термотолерантные колиформные бактерии	число бактерий в 100 мл	отсутствие
Общие колиформные бактерии	число бактерий в 100 мл	отсутствие
Общее микробное число	число образующих колонии бактерий в 1 мл	не более 50
Колифаги	число бляшкообразующих единиц в 100 мл	отсутствие
Споры сульфитредуцирующих клостридий	число спор в 20 мл	отсутствие
Цисты лямблий	число цист в 50 л	отсутствие

Безвредность питьевой воды **по химическому составу** определяется ее соответствием нормативам:

- по обобщенным показателям и содержанию вредных химических веществ, которые указаны в таблице № 3;

Таблица № 3

Показатели	Единицы измерения	Нормативы, не более
Обобщенные показатели		
Водородный показатель	рН	в пределах 6 - 9
Общая минерализация (сухой остаток)	мг/л	1000 (1500)
Жесткость общая	мг-экв./л	7,0 (10)
Окисляемость перманганатная	мг/л	5,0
Нефтепродукты, суммарно	мг/л	0,1
Поверхностно - активные вещества (ПАВ), анионоактивные	мг/л	0,5
Фенольный индекс	мг/л	0,25
Неорганические вещества		
Алюминий	мг/л	0,5
Барий	мг/л	0,1

Бериллий	мг/л	0,0002
Бор	мг/л	0,5
Железо	мг/л	0,3 (1,0)
Кадмий	мг/л	0,001
Марганец	мг/л	0,1 (0,5)
Медь	мг/л	1,0
Молибден	мг/л	0,25
Мышьяк	мг/л	0,05
Никель	мг/л	0,1
Нитраты	мг/л	45
Ртуть	мг/л	0,0005
Свинец	мг/л	0,03
Селен	мг/л	0,01
Стронций	мг/л	7,0
Сульфаты	мг/л	500
Для климатических районов		
Хлориды	мг/л	350
Хром	мг/л	0,05
Цианиды	мг/л	0,035
Цинк	мг/л	5,0
Органические вещества		
гамма-ГХЦГ (линдан)	мг/л	0,002
ДДТ (сумма изомеров)	мг/л	0,002
2,4-Д	мг/л	0,03

• по содержанию вредных химических веществ, поступающих и образующихся в воде в процессе ее обработки в системе водоснабжения, которые приведены в таблице № 4.

Таблица № 4

Показатели	Единицы измерения	Нормативы, не более
Хлор		
- остаточный свободный	мг/л	в пределах 0,3 – 0,5
- остаточный связанный	мг/л	в пределах 0,8 – 1,2
Хлороформ (при хлорировании воды)	мг/л	0,2
Озон остаточный	мг/л	0,3
Формальдегид (при озонировании воды)	мг/л	0,05
Полиакриламид	мг/л	2,0
Активированная кремнекислота (по Si)	мг/л	10
Полифосфаты	мг/л	3,5
Остаточные количества алюминий- и железосодержащих коагулянтов	мг/л	см. показатели «Алюминий», «Железо» таблицы № 3

Благоприятные **органолептические свойства** воды определяются ее соответствием нормативам, указанным в таблице № 5.

Таблица № 5

Показатели	Единицы измерения	Нормативы, не более
Запах	баллы	2
Привкус	баллы	2
Цветность	градусы	20 (35)*
Мутность	ЕМФ (единицы мутности по формазину) или мг/л (по каолину)	2,6 (3,5) 1,5 (2)
* - величина, указанная в скобках, может быть установлена по постановлению главного государственного санитарного врача по соответствующей территории для конкретной системы водоснабжения на основании оценки санитарно-эпидемиологической обстановки в населенном пункте и применяемой технологии водоподготовки.		

Радиационная безопасность питьевой воды определяется ее соответствием нормам радиационной безопасности по показателям, представленным в таблице № 6.

Таблица № 6

Показатели	Единицы измерения	Показатели радиационной безопасности
Удельная суммарная альфа-активность	Бк/кг	0,2
Удельная суммарная бета-активность	Бк/кг	1,0
Радон	Бк/кг	60,0
SUM радионуклидов	единицы	менее либо равно 1,0

1.2. Горячее водоснабжение

В таблице № 7 указаны требования, предъявляемые к качеству коммунальной услуги по горячему водоснабжению, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления такой коммунальной услуги.

Таблица № 7

Требования к качеству горячего водоснабжения	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги
Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	<p>допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд; • продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании* (СанПиН 2.1.4.2496-09)
Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С (СанПиН 2.1.4.2496-09)**	<p>допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5 °С; • в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) – не более чем на 3 °С
Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.1074-01)	отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
Давление в системе горячего водоснабжения в точке водоразбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см) ***	отклонение давления не допускается
<p>* - согласно СанПиН 2.1.4.2496-09 в период ежегодных профилактических ремонтов отключение систем горячего водоснабжения не должно превышать 14 суток;</p> <p>** - перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут;</p> <p>*** - давление в системе горячего водоснабжения измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 7.00 до 9.00) или вечернего максимума (с 19.00 до 22.00).</p>	

Необходимо отметить, что пунктом 3.1.9 СанПиН 2.1.4.2496-09 установлено, что качество горячей воды, несмотря на ее иное, то есть не питьевое, как у холодной воды, а хозяйственно-бытовое назначение, по физико-химическим показателям должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм, предъявляемым к питьевой воде.

1.3. Водоотведение

Правилами № 354 определено, что в отношении потребителей должно обеспечиваться бесперебойное круглосуточное предоставление коммунальной услуги по водоотведению в течение года. При этом допустимая продолжительность перерыва водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

1.4. Электроснабжение

В таблице № 8 указаны требования, предъявляемые к качеству коммунальной услуги по электроснабжению.

Таблица № 8

Требования к качеству электроснабжения	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги
Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года*	допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: <ul style="list-style-type: none"> • 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания **; • 24 часа - при наличии 1 источника питания
Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92)	отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
<p>* - перерыв в предоставлении коммунальной услуги электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан;</p> <p>** - информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.</p>	

В соответствии с требованиями ГОСТ 29322-92 номинальное напряжение электрического тока должно достигать диапазона $230/400 \pm 10\%$.

1.5. Газоснабжение

В таблице № 9 указаны требования, предъявляемые к качеству коммунальной услуги по газоснабжению.

Таблица № 9

Требования к качеству газоснабжения	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги
Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца
Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 5542-87)	отклонение свойств подаваемого газа от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается
Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа	отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается

На природные горючие газы, предназначенные для коммунально-бытового использования, ГОСТ 5542-87 установлены технические требования по физико-химическим показателям, которые отражены в таблице № 10.

Таблица № 10

Наименование показателя	Единицы измерения	Норма
Теплота сгорания низшая при 20 °С, 101,325 кПа	МДж/куб.м (ккал/куб.м)	не менее 31,8 (7600)
Область значений числа Воббе (высшего)	МДж/куб.м (ккал/куб.м)	41,2-54,5 (9850-13000)
Допустимое отклонение числа Воббе от номинального значения	%	не более ± 5
Массовая концентрация сероводорода	г/куб.м	не более 0,02
Массовая концентрация меркаптановой серы	г/куб.м	не более 0,036
Объемная доля кислорода	%	не более 0,1
Масса механических примесей в 1 куб.м	г	не более 0,001
Интенсивность запаха газа при объемной доле 1 % в воздухе	балл	не менее 3

1.6. Отопление

В таблице № 11 указаны требования, предъявляемые к качеству коммунальной услуги по отоплению, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления данной коммунальной услуги.

Таблица № 11

Требования к качеству отопления	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги
Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода	<p>допустимая продолжительность перерыва отопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; • не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры; • не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; • не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С

<p>Обеспечение нормативной температуры воздуха*:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С); • в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617-2000) 	<ul style="list-style-type: none"> • допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С; • допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С; • снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается
<p>Давление во внутридомовой системе отопления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); • с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см); • с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем 	<p>отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается</p>
<p>* - измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов (ГОСТ 30494-96).</p>	

Пунктом 4.16.2. ГОСТ Р 51617-2000 установлено, что в отапливаемых помещениях жилых зданий, коммунальных гостиниц и прочих коммунальных мест проживания должна быть обеспечена температура воздуха в соответствии с таблицей № 12 и требованиями СНиП 2.08.01.

Таблица № 12

Помещение	Температура воздуха в помещениях в холодный период года, °С
Жилая комната квартиры или общежития	18 (20)
То же, в районах с температурой наиболее холодной пятидневки(обеспеченностью 0,92) минус 31 °С и ниже	20 (22)
Кухня квартиры и общежития, кубовая:	
а) с электроплитами	18
б) с газовыми плитами	18
Сушильный шкаф для одежды и обуви в квартире	-
Ванная	25
Уборная индивидуальная	18
Совмещенное помещение уборной и ванной	25
То же, с индивидуальным нагревом	18
Умывальная общая	18
Душевая общая	25

Уборная общая	16
Гардеробная комната для чистки и глажения одежды, умывальная в общежитии	18
Вестибюль, общий коридор, передняя в квартирном доме, лестничная клетка	16
Вестибюль, общий коридор, лестничная клетка в общежитии	18
Постирочная	15
Гладильная, сушильная в общежитиях	15
Кладовые для хранения личных вещей, спортивного инвентаря; хозяйственные и бельевые в общежитии	12
Палата изолятора в общежитии	20
Машинное помещение лифтов	5
Мусоросборная камера	5

Примечания:

в угловых помещениях квартир и общежитий температура воздуха должна быть на 2 °С выше указанной в таблице;

температура воздуха в машинном помещении лифтов в теплый период года не должна превышать 40 °С; значения в скобках в графе 2 таблицы относятся к домам для престарелых и семей с инвалидами.

Необходимо отметить, что в целях применения вышеуказанных требований к качеству предоставляемых коммунальных услуг подлежат использованию действующие нормы законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, устанавливающие обязательные требования к качеству предоставления коммунальных услуг. Приведенные в настоящем методическом материале ГОСТы, СНиПы, СанПиНы не являются исчерпывающими и применяются до момента вступления в силу иных норм и требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, регулирующих те же вопросы.

Правилами четко определено лицо, которому организация, ранее управлявшая многоквартирным домом, обязана передать техническую и иную документацию на многоквартирный дом, при этом стоит отметить, что нет ограничений по лицам, которые могут присутствовать при передаче документации.

2. Случаи и основания изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов

При предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Если в соответствии с Правилами № 354 размер платы за коммунальную услугу за расчетный период формируется неокончательно и в дальнейшем подлежит корректировке, то размер снижения платы за коммунальную услугу за такой расчетный период не может превышать окончательно начисленного размера платы за соответствующую коммунальную услугу за такой расчетный период (п. 98 Правил № 354).

При перерывах в предоставлении коммунальной услуги, превышающих установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу, рассчитываемый при отсутствии коллективного (общедомового), индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса, снижается на размер платы за объем непредоставленной коммунальной услуги (п. 99 Правил № 354).

3. Определение объема непредоставленной либо представленной ненадлежащего качества коммунальной услуги (п. 100 Правил № 354)

3.1. Объем непредоставленной коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме при отсутствии общедомового прибора учета

Объем (количество) непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги на общедомовые нужды в многоквартирном доме при отсутствии коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги на общедомовые нужды.

3.2. Объем непредоставленной коммунальной услуги в жилом помещении

Объем (количество) непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги потребителю в жилом помещении при отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и норматива потребления коммунальной услуги.

3.3. Объем непредоставленной коммунальной услуги в нежилом помещении

Объем (количество) непредоставленной в течение расчетного периода коммунальной услуги потребителю в нежилом помещении при отсутствии индивидуального или общего (квартирного) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса рассчитывается исходя из продолжительности непредоставления коммунальной услуги и расчетной величины потребления коммунальной услуги, определенной следующими способами:

- исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса потребителем, определенного по показаниям индивидуального или общего (квартирного) прибора учета за период не менее 6 месяцев (для отопления - исходя из среднемесячного за отопительный период объема потребления);

- если период работы прибора учета составил меньше 6 месяцев, то за фактический период работы прибора учета, но не менее 3 месяцев;

- при отсутствии данных индивидуального или общего (квартирного) прибора учета расчетный объем коммунального ресурса за расчетный период определяется:

- для холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, газоснабжения и электроснабжения - расчетным способом, аналогичным тому, который определен в договоре холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, электроснабжения, газоснабжения между исполнителем и ресурсоснабжающей организацией в целях расчета объема потребления коммунального ресурса в нежилых помещениях, не оборудованных индивидуальными приборами учета, а при отсутствии такого условия - расчетным способом, установленным в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о водоснабжении, электроснабжении и газоснабжении;

- для водоотведения - исходя из суммарного объема потребленных холодной воды и горячей воды;

- для отопления - в соответствии с формулами 2 и 3 приложения № 2 к Правилам № 354 исходя из расчетной величины потребления тепловой энергии, равной применяемому в таком многоквартирном доме нормативу потребления коммунальной услуги отопления.

4. Порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов

4.1. Условия и порядок изменения размера платы

При предоставлении в расчетном периоде коммунальной услуги ненадлежащего качества, размер платы за такую коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, подлежит уменьшению на размер платы, исчисленный суммарно за каждый период (день) предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества, в случаях, предусмотренных приложением № 1 к Правилам № 354.

В таблице № 13 отражены условия и порядок изменения размера платы за непредоставленные либо представленной ненадлежащего качества коммунальные услуги.

Таблица № 13

Коммунальная услуга	Критерий качества	Условия и порядок изменения размера платы
1	2	3
Холодное водоснабжение	бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
	состав и свойства	при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
	давление	за каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: <ul style="list-style-type: none"> • при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354; • при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354

Горячее водоснабжение	бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
	температура	<ul style="list-style-type: none"> за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил № 354; за каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду
	состав и свойства	при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
	давление	за каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: <ul style="list-style-type: none"> при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
Водоотведение	бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
Электроснабжение	бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
	напряжение и (или) частота электрического тока	за каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354

Газоснабжение	бесперебойное круглосуточное предоставление	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
	состав и свойства	при несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил 354
	давление	за каждый час периода снабжения газом суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло превышение допустимого отклонения давления: <ul style="list-style-type: none"> • при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354; • при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354
Отопление	бесперебойное круглосуточное предоставление в течение отопительного периода	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, с учетом положений раздела IX Правил № 354
	нормативная температура воздуха в жилых помещениях	за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений раздела IX Правил № 354
	давление	за каждый час отклонения от установленного давления во внутримодовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с пунктом 101 Правил № 354

Размер платы, исчисленный суммарно за каждый период предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества, определяется как произведение размера платы за коммунальную услугу, определенного за расчетный период в соответствии с приложением № 2 к Правилам № 354, и отношения продолжительности предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в указанном расчетном периоде к общей продолжительности предоставления коммунальной услуги в таком расчетном периоде (п. 101 Правил № 354).

4.2. Порядок изменения размера платы за непредоставленные либо представленные ненадлежащего качества коммунальные услуги при применении двухставочных тарифов

При применении двухставочных тарифов плата за коммунальную услугу снижается:

- при проведении ремонтных и профилактических работ, которые влекут перерывы в предоставлении коммунальных услуг и продолжительность таких перерывов не превышает сроки, установленные в приложении № 1 к Правилам № 354, - только в отношении переменной составляющей платы за коммунальную услугу, которая определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственном регулировании тарифов исходя из объемов потребления соответствующего вида коммунального ресурса;
- при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную приложением № 1 к Правилам № 354 продолжительность, в том числе в связи с проведением ремонтных и профилактических работ, - в отношении всех составляющих платы за коммунальную услугу (п. 102 Правил № 354).

4.3. Порядок изменения размера платы за непредоставленные либо представленные ненадлежащего качества коммунальные услуги, если исполнителем является ресурсоснабжающая организация (п. 103 Правил № 354)

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая в соответствии с договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, не осуществляет обслуживание внутридомовых инженерных систем, то такая организация производит изменение размера платы за коммунальную услугу в том случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальной услуги возникли до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.

В указанном случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то изменение размера платы за коммунальную услугу не производится, а потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков, в том числе вызванных внесением платы за непредоставленную коммунальную услугу или коммунальную услугу ненадлежащего качества с лиц, привлеченных собственниками помещений в многоквартирном доме или собственниками жилых домов (домовладений) для обслуживания внутридомовых инженерных систем (обслуживающие организации).

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

5.1. Обнаружение исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (п. 104 Правил № 354)

При обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее - нарушение качества коммунальных услуг) всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов:

дату;

время начала нарушения качества коммунальных услуг;

причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю).

Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

5.2. Обнаружение факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребителем (п. 105, 106 Правил № 354)

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба).

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем:

в письменной форме;

устно (в том числе по телефону).

Такое сообщение подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить:

фамилию, имя и отчество;

точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги;

вид такой коммунальной услуги.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения:

о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество);

номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя;

время его регистрации.

5.2.1. Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги (п. 107 Правил № 354)

• 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, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации известно, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию.

5.2.2. Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги (п. 108 Правил № 354)

• 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, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

• Если исполнителем является **ресурсоснабжающая** организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальных услуг до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать

с потребителем дату и время проведения проверки, которая должна быть проведена в месте прохождения указанной границы. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных сетей, обязан **незамедлительно** после согласования

с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до сведения такого лица.

5.3. Проведение проверки об установлении факта нарушения качества коммунальной услуги исполнителем

- **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** (п. 108 Правил № 354).

- 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 в приложении № 1 к Правилам № 354 параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

- Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

- Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести или организовать проведение отбора такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также **не позднее 3 рабочих дней** с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

- Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенного эксперта. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

- Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, 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 и (или) величины отступления от установленных в приложении № 1 к Правилам № 354 параметров 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. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки (п. 110 правил № 354).

5.4. Проведение проверки об установлении факта нарушения качества коммунальной услуги потребителем (п. 110 (1) Правил № 354)

В случае непроведения исполнителем проверки в срок, установленный в п. 108 Правил № 354, 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 коммунальных 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.

5.5. Акт о проведенной проверке

- Если в ходе проверки будет **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.

- 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 **возник спор** относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении № 1 к Правилам № 354 параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с пунктом 110 настоящих Правил № 354.

- **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.

• **Акт повторной проверки** подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

5.6. Дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги (п. 111 Правил № 354)

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

• дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (п. 104, 107 Правил № 354);

• 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 в соответствии с настоящим разделом проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (п. 108 Правил № 354);

• дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы 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;

• дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в соответствии с п. 110 (1) Правил № 354, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

5.7. Окончание периода нарушения качества коммунальной услуги (п. 112 Правил № 354)

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

• с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с п. 104 Правил № 354 в журнале регистрации таких фактов;

• с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

• с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с п. 113 Правил № 354;

- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы 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.

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

5.8. Не имеется возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги (п. 113 Правил № 354)

5.8.1. Исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги

Если исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги на основе сведений, указанных в п. 112 Правил № 354, то исполнитель обязан провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

5.8.2. Для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы

Если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

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 указанной проверки и составлении акта 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.