***Порядок установления факта предоставления коммунальных***

***услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами,***

***превышающими установленную продолжительность***

При обнаружении управляющей организацией факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества всем или части потребителей управляющая организация обязана зарегистрировать его в электронном и (или) бумажном журнале регистрации, в котором указать дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных (наружных) сетей инженерно-технологического обеспечения или котельной).

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 управляющая организация также обязана зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги жители должны уведомить об этом аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано жителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом житель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить жителю сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.

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 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 управляющая организация 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.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, 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 составляется акт проверки.

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.

Если в ходе проверки между жителем и управляющей организацией, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и управляющая организация, иные заинтересованные участники проверки определяют порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

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

Расходы на проведение экспертизы, инициированной жителем, несет управляющая организация. Если в результате экспертизы, инициированной жителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то житель обязан возместить управляющей организации расходы на ее проведение.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги.

На такую повторную проверку приглашается представитель государственной жилищной инспекции администрации Владимирской области.

При установлении факта нарушения режима предоставления коммунальной услуги в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем, государственным жилищным инспектором в отношении управляющей организации составляются два протокола об административных правонарушениях: за нарушение режима предоставления коммунальной услуги (штраф 5 000 рублей, ст. 7.23. КоАП РФ), за нарушение правил содержания внутридомового инженерного оборудования (штраф 40 000 рублей, ст. 7. 22. КоАП РФ).

Если причиной отсутствия качественной коммунальной услуги является аварийная ситуация на наружных инженерных сетях, в котельных, то материалы проверки направляются в органы Ростехнадзора для рассмотрения вопроса о привлечении производителей и поставщиков коммунальных ресурсов к административной ответственности по ст. 9.11. КоАП РФ (штраф 10 000 рублей).