

**Приложение № 3
к договору энергоснабжения**

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

В соответствии с п. 104 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее - Правила N 354), в случае обнаружения управляющей организацией (далее - исполнитель) факта предоставления потребителям коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее - нарушение качества коммунальных услуг), связанных с нарушениями, возникшими в работе внутридомовых инженерных систем или централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, исполнитель обязан:

1) если известны причины нарушения качества коммунальной услуги, зарегистрировать в электронном или бумажном журнале регистрации сообщений дату, время начала и причины фактов нарушения качества коммунальных услуг. Если эти причины неизвестны, то незамедлительно принять меры к их выяснению;

2) в течение суток с момента обнаружения фактов нарушения качества коммунальных услуг проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности таких нарушений;

3) зарегистрировать в журнале регистрации сообщений дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества.

В свою очередь, потребитель, обнаружив факт нарушения качества коммунальной услуги, должен сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (п. 105 Правил N 354).

Согласно п. 106 Правил N 354 указанное сообщение может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону), оно подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой исполнителя и должно содержать следующую информацию:

1) фамилию имя и отчество потребителя, сообщившего о нарушении качества коммунальной услуги;

2) точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги;

3) вид коммунальной услуги, качество которой нарушено.

Приняв от потребителя указанную информацию, сотрудник аварийно-диспетчерской службы исполнителя обязан сообщить ему следующие сведения:

1) свои данные (фамилию, имя и отчество);

2) номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя;

3) время регистрации сообщения потребителя.

В дальнейшем, в зависимости от наличия информации о причинах нарушения качества коммунальной услуги, сотрудник аварийно-диспетчерской службы исполнителя должен выполнить следующие действия:

1) если ему известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений (п. 107 Правил N 354);

2) если причины нарушения качества коммунальной услуги сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя неизвестны, он обязан (п. 108 Правил N 354):

- согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги (далее - проверка);

- немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, о дате и времени проведения проверки.

При этом время проведения проверки назначается не позднее двух 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 или централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы исполнителя обязан **незамедлительно** с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с потребителем времени проведения проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки любым доступным способом.

В соответствии с абзацами первым, пятым и шестым п. 109 Правил N 354 проверка оканчивается составлением акта проверки в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке. Акт проверки подписывается указанными лицами или их представителями, один 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 участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки:

1) будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются (абзац третий п. 109 Правил N 354):

- 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;

2) факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги (абзац четвертый п. 109 Правил N 354);

3) возникнет спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги или величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с п. 110 Правил N 354 (абзац пятый Правил N 354).

Согласно п. 111 Правил N 354 датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются дата и время:

1) обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (п.п. 104, 107 Правил N 354);

2) доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, указанные исполнителем в журнале регистрации сообщений, если в ходе проведенной проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (п. 108 Правил N 354);

3) начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы общедомовым, квартирным, индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;

4) начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки, составленном потребителем в одностороннем порядке, в случае если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки или в результате проведения экспертизы качества коммунальной услуги.

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным с даты и времени (п. 112 Правил N 354):

1) установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанным в журнале регистрации сообщений таких фактов;

2) сообщения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя о возобновлении предоставления коммунальной услуги надлежащего качества;

3) указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги (п. 113 Правил N 354);

4) возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы общедомовым, квартирным, индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

В соответствии с п. 113 Правил N 354 исполнитель обязан удостовериться в том, что после устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

При этом проведение проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю является обязательной, если у исполнителя отсутствует возможность установить период нарушения качества коммунальной услуги на основе:

1) сведений, указанных в журнале регистрации сообщений;

2) сообщения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя о возобновлении предоставления коммунальной услуги надлежащего качества;

3) данных, зафиксированных общедомовым, квартирным, индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения,

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан:

1) прибыть в помещение потребителя;

2) провести проверку;

3) составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

Если 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 его уклонении от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и **не менее двумя** незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется **в двух экземплярах**, один из которых передается потребителю (или его представителю).

При проведении проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги и составлении акта о её результатах **могут участвовать:**

1) представители ресурсоснабжающей организации;

2) лица, привлеченные собственниками для обслуживания внутридомовых систем;

3) государственная жилищная инспекция,

4) представители общественного объединения потребителей.

Указанные лица вправе участвовать в проверке по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги и составлении акта о её результатах, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в такой проверке 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.

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

В соответствии с пп. "а" п. 31 Правил N 354 исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ, Правилами N 354 и договором управления многоквартирным домом, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

В силу пп. "в" п. 3 Правил N 354 предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно (коммунальной услуги по отоплению - круглосуточно в течение отопительного периода), то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в приложении N 1 к Правилам N 354 (абзац второй п. 98 Правил N 354), в части электроснабжения:

	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
Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года*(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.)	допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания*(информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя.); 24 часа - при наличии 1 источника питания	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 N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил № 354
Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2013)	отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается	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 N 2 к Правилам, с учетом положений раздела IX Правил № 354
--	--	--

Согласно пп. "г" п. 31 Правил N 354 в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, исполнитель обязан произвести перерасчет платежей за коммунальные услуги. Сведения о размере перерасчета размера платы за коммунальные услуги с указанием основания отражаются в платежном документе (пп. "ж" п. 69 Правил N 354).