

**Регламент
установления факта предоставления коммунальной услуги
или поставки/транспортировки коммунального ресурса ненадлежащего качества**

г. Сургут

Регламент разработан в соответствии с положениями Федерального закона от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении», Правил холодного водоснабжения и водоотведения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 29.07.2013 № 644, Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент регулирует отношения между организацией водопроводно-канализационного хозяйства (далее – РСО) и транзитной организацией (далее – ТО) по проверке сообщений исполнителя коммунальной услуги, потребителя коммунальной услуги, Абонента РСО о предоставлении коммунальной услуги или поставке/транспортировке коммунального ресурса ненадлежащего качества.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Регламенте:

«РСО» – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие поставку коммунальных ресурсов». Применительно к настоящему Регламенту на стороне РСО выступает СГМУП «ГВК».

«ТО» – организация, осуществляющая эксплуатацию водопроводных сетей и (или) сооружений на них, оказывающая услуги по транспортировке воды и соответствующая утвержденным Правительством Российской Федерации критериям отнесения собственников или иных законных владельцев водопроводных и (или) сооружений на них к транзитным организациям. Применительно к настоящему Регламенту на стороне ТО выступает СГМУП «ГТС».

«исполнитель коммунальной услуги» – организация любой формы собственности, организационно-правовой формы (индивидуальный предприниматель), в обязанности которой в соответствии с законодательством РФ, договором и (или) распорядительным актом входит предоставление потребителям коммунальной услуги (далее – Исполнитель). Применительно к настоящему Регламенту на стороне Исполнителя выступают юридические лица независимо от организационно-правовой формы или индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирным домом.

«потребитель коммунальной услуги» – собственник помещения в МКД, жилого дома, домовладения, в том числе лицо, пользующееся указанными объектами на ином законном основании, потребляющие коммунальную услугу (далее – Потребитель).

«Абоненты РСО» – лица, на объекты которых осуществляется поставка холодной воды (коммунального ресурса) по заключенным с РСО договорам водоснабжения через водопроводные сети ТО.

«коммунальная услуга» – деятельность Исполнителя по предоставлению Потребителю холодной воды с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений).

«коммунальный ресурс» – поставляемая РСО и транспортируемая ТО холодная вода, используемая Исполнителем для предоставления коммунальной услуги и Абонентами РСО для потребления.

«проверка сообщения Исполнителя (Потребителя) и Абонента РСО об обнаружении факта предоставления коммунальной услуги или поставки/транспортировки коммунального ресурса ненадлежащего качества» – упорядоченная совокупность действий РСО, ТО, Исполнителя, Потребителя, Абонента РСО направленная на установление наличия или отсутствия факта предоставления коммунальной услуги или поставки/транспортировки коммунального ресурса (далее – предоставление коммунальной услуги) ненадлежащего качества (далее – проверка).

«точка приема» – точка, расположенная на границе балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности централизованных систем холодного водоснабжения между РСО и ТО.

«точка подачи» – точка, расположенная на границе балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности централизованных систем холодного водоснабжения между ТО и Исполнителем (Потребителем) или Абонентом РСО.

«качество и безопасность холодной воды» – совокупность показателей, характеризующих физические, химические, бактериологические, органолептические и другие свойства воды, в том числе ее температуру (далее – качество холодной воды).

«уполномоченный представитель» – лицо представляющие интересы РСО, ТО, Исполнителя, Потребителя, Абонента РСО во время проверки, полномочия которого могут быть подтверждены служебным удостоверением или доверенностью.

«участвующие лица» – лица фактически присутствующие во время проверки.

1.3. При проверке качества холодной воды (коммунальной услуги) РСО, ТО, Исполнитель, Потребитель, Абонент РСО руководствуются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества» (СанПиН 2.1.4.1074-01).

1.4. Абоненты РСО пользуются правами и несут обязанности Исполнителя (Потребителя), которые предусмотрены для Исполнителя (Потребителя) настоящим Регламентом.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ (ПОТРЕБИТЕЛЯ) В РСО ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ

2.1. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги Потребитель (или Исполнитель, или ТО) уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу Исполнителя (или РСО) или иную службу, указанную Исполнителем в заключенном с Потребителем договоре.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги Потребитель (или Исполнитель) также вправе по своему усмотрению направить соответствующее уведомление в аварийно-диспетчерскую службу ТО.

2.2. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Исполнителя (или РСО, или ТО) известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно 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.

2.3. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Исполнителя (или РСО, или ТО) не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан не позднее 15 минут после получения сообщения о нарушении качества коммунальной услуги Потребителя уведомить аварийно-диспетчерскую службу РСО о том, что причина ухудшения качества воды не установлена и продолжить работу по выявлению причин предоставления некачественной коммунальной услуги во внутридомовых инженерных системах.

При этом если сотруднику аварийно-диспетчерской службы Исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с Потребителем дату и время проведения проверки. 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.

2.4. Аварийно-диспетчерская служба РСО, в свою очередь, не позднее 15 минут после получения сообщения о нарушении качества коммунальной услуги от Исполнителя (или ТО) уведомляет аварийно-диспетчерскую службу ТО (или Исполнителя) о том, что причина ухудшения качества воды не установлена.

Если Потребитель (или Исполнитель) направил сообщения о нарушении качества коммунальной услуги в ТО, аварийно-диспетчерская служба ТО в свою очередь, не позднее 15 минут после получения соответствующего сообщения уведомляет аварийно-диспетчерскую службу РСО.

2.5. В целях контроля качества предоставления коммунальной услуги Потребитель, Исполнитель, РСО, ТО проводят проверку.

Исполнитель (или Потребитель) обязан согласовать с Потребителем (если применимо), РСО, ТО дату и время проведения проверки в сроки, установленные настоящим Регламентом.

Проверка начинается в точках подачи. Если проверкой в точках подачи будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то проверка продолжается в точках приема. Если проверкой в точках подачи факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то проверка считается завершенной

2.6. Причина предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества должна быть установлена в течение суток с момента обнаружения указанного факта.

2.7. Все сообщения о нарушении качества коммунальной услуги могут быть сделаны в письменной или устной форме любым доступным способом (доставка с нарочным, почтовое отправление, факсограммой, на официальную электронную почту через информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»), позволяющим подтвердить получение такого сообщения адресатом.

2.8. Все сообщения о нарушении качества коммунальной услуги в обязательном порядке должны содержать ФИО лица, которое передает сообщение, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, вид коммунальной услуги.

В ответ на сообщения о нарушении качества коммунальной услуги в обязательном порядке Исполнитель, РСО, ТО обязаны сообщать ФИО сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял сообщение, номер, за которым зарегистрировано сообщение Потребителя, время регистрации сообщения.

2.9. Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются дата и время доведения Потребителем или Исполнителем (или ТО) до сведения аварийно-диспетчерской службы РСО (или ТО) сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, при подтверждении указанного факта в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ

3.1. Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от Потребителя (или Исполнителя, или ТО) сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с Потребителем (или Исполнителем, или ТО) не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с Потребителем (или Исполнителем, или ТО) времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан незамедлительно с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с Потребителем (или Исполнителем, или ТО) времени проведения проверки, уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки.

3.2. Потребитель, Исполнитель, РСО, ТО принимают участие в проверке непосредственно или через уполномоченного представителя.

3.3. Проверка оформляется составлением участвующими лицами акта проверки факта нарушения качества коммунальной услуги по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту.

Акт проверки факта нарушения качества коммунальной услуги составляется на месте в количестве экземпляров, которое соответствует числу участвующих лиц.

При уклонении кого-либо из участвующих в проверке лиц от подписания акта проверки факта нарушения качества коммунальной услуги такой акт подписывается другими участниками проверки

и не менее чем 2 незаинтересованными лицами. В акте делается соответствующая отметка и по возможности излагаются мотивы отказа от подписи.

3.4. В случае неявки к месту проведения проверки без уважительной причины Исполнителя, уведомленного надлежащим образом о времени и месте проверки, поданное Исполнителем или Потребителем сообщение о нарушении качества коммунальной услуги считается аннулированным. Соответствующая отметка делается в журналах регистрации сообщений, а также в акте проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

В случае неявки к месту проведения проверки без уважительной причины представителя РСО или ТО, уведомленного надлежащим образом о времени и месте проверки, проверка проводится в отсутствие одной из указанной стороны. Соответствующая отметка делается в акте проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

В случае неявки к месту проведения проверки без уважительной причины представителя РСО и ТО, уведомленных надлежащим образом о времени и месте проверки, проверка считается несостоявшейся. Потребитель и(или) Исполнитель повторно инициируют проведение проверки.

3.5. 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 (органолептический и др.) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

При обнаружении органолептическим методом несоответствия качества холодной воды: запах, цветность, механические примеси, поверхностная пленка и т.д., холодная вода является несоответствующей требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01, что является нарушением качества предоставления коммунальной услуги. По данному факту участвующие лица вносят соответствующие сведения в акт проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

3.6. В случае указанном в п. 3.5. настоящего Регламента, а также во всех иных случаях установления факта нарушения качества коммунальной услуги, участвующие лица незамедлительно совместно выполняют технические мероприятия по улучшению качества коммунальной услуги (устанавливаются точки пролива и др.). В акте проверки факта нарушения качества коммунальной услуги указываются проведенные мероприятия.

3.7. При установке точки пролива воды необходимо оформить с уполномоченным представителем РСО акт, в котором указать место установки, дату, время начала пролива, начальные показания счетчика (при наличии), диаметр патрубка и давление в трубопроводе (при установке пролива без счетчика). Для фиксации снятия пролива воды требуется повторно вызвать уполномоченного представителя РСО для оформления акта, в котором указать время окончания пролива, конечные показания счетчика (при наличии), диаметр патрубка и давление в трубопроводе (при установке пролива без счетчика). Приложение № 3.

3.8. Участникам проверки допускается использовать видеосъемку с описанием местоположения, времени и даты проведения видеосъемки или фотофиксацию с указанием геоанных, времени и даты проведения фотосъемки.

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

3.10. Если в ходе проверки между участвующими лицами возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то любое участвующее в проверке лицо вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

3.10.1. Для проведения экспертизы качества коммунальной услуги участниками проверки составляется и подписывается акт отбора проб по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту.

3.10.2. Лабораторный анализ отобранных проб проводится в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

3.10.3. Уполномоченный представитель РСО производит отбор проб. Отобранные пробы передаются для исследования (анализа) в лабораторию РСО (при условии наличия аккредитации лаборатории РСО в соответствии действующим законодательством РФ).

3.10.4. При отборе проб представителем РСО, в том числе в случае отсутствия без уважительной причины надлежащим образом уведомленного представителя РСО, Исполнитель и (или) Потребитель вправе отобрать параллельные пробы и провести их исследование (анализ) в аккредитованной в установленном порядке организации за счет собственных средств.

ТО вправе отобрать параллельные пробы и передать их для исследования (анализа) в лабораторию ТО (при условии наличия аккредитации лаборатории ТО в соответствии с действующим законодательством РФ).

3.10.5. По результатам проведенных исследований в лаборатории РСО (ТО) составляется протокол проведенного исследования (анализа).

Копия протокола приобщается к акту проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

На надлежащим образом заверенная копия протокола, составленного по результатам проведенного исследования (анализа), направляется участникам проверки в течение одного рабочего дня с момента проведения исследования (анализа).

3.11. Коммунальная услуга считается оказанной ненадлежащего качества по вине РСО в случае, если в точке приема был обнаружен факт нарушения качества коммунальной услуги. Коммунальная услуга считается оказанной ненадлежащего качества по вине ТО в случае, если в точке подачи был обнаружен факт нарушения качества коммунальной услуги.

Виновная сторона компенсирует участникам проверки убытки, связанные с предоставлением коммунальной услуги ненадлежащего качества, а также расходы, связанные с производством экспертиз.

В случае если в ходе экспертизы качества коммунальной услуги факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, лицо, которое инициировало проведение экспертизы, обязано компенсировать участникам проверки расходы, связанные с проведением экспертизы.

3.12. После проведения технических мероприятий по улучшению качества коммунальной услуги и устранения причин нарушения качества коммунальной услуги Исполнителем, Потребителем, РСО, ТО проводится повторная проверка (в порядке, предусмотренном разделом 2 настоящего Регламента), которая оформляется актом повторной проверки факта нарушения качества коммунальной услуги по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту.

Если повторной проверке предшествовало проведение экспертизы, то после проведения технических мероприятий по улучшению качества коммунальной услуги, повторная экспертиза производится в порядке, предусмотренном п. 3.10. – 3.10.5. настоящего Регламента.

3.13. Датой и временем, начиная с которых считается, что период нарушения качества коммунальной услуги окончен, является дата и время составления акта повторной проверки факта нарушения качества коммунальной услуги по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.

3.14. Все документы, связанные с оформлением проверки, составляются РСО, в случае отсутствия РСО в качестве участника проверки, документы составляются ТО.

3.15. В случае расхождения результатов лабораторных исследований (анализа) отобранных проб, произведенных участниками проверки в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, то любой из участников проверки вправе обратиться в Арбитражный суд ХМАО-Югры за защитой своих прав и интересов.

Участник проверки ответственный за составление документов, связанных с проведением проверки, обязан в течение 5 рабочих дней, со дня составления акта повторной проверки факта нарушения качества коммунальной услуги, направить в адрес всех участников проверки полный пакет документов, связанных с проведением проверки.

Приложения:

Приложение № 1 – Акт (первичной, повторной) проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Приложение № 2 – Акт отбора проб воды.

Приложение № 3 – Акт установки пролива ХВС.

Приложение 1

к Регламенту установления факта предоставления коммунальной услуги
или поставки/транспортировки коммунального ресурса ненадлежащего качества

**Акт (первичной, повторной) проверки факта нарушения
качества коммунальной услуги ХВС**

(первичный, повторный)

№ _____

« ____ » _____ 20__ г.

Представители:

1. СГМУП «ГВК» _____
(ФИО, должность)

2. Управляющая компания _____
(ФИО, должность, наименование организации)

3. СГМУП «ГТС» _____
(ФИО, должность)

4. _____
(ФИО, должность, наименование организации)

5. _____
(ФИО, должность, наименование организации)

Провели визуальный контроль на наличие видимых признаков отклонения качества питьевой воды от требований СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования...»

Время отбора	Наименование точки отбора	Признаки отклонения качества воды			
		запах	цветность	механические примеси	поверхностная пленка

ПРИМЕЧАНИЕ: наличие признаков отмечается «+», в случае отсутствия прописывается слово «Отс.»

Установили причину на месте _____

Проведенные мероприятия _____

Необходимый отбор проб для дальнейшего исследования _____
(дата отбора проб)

Инициатор проведения лабораторного исследования воды _____

Наличие параллельной пробы _____

Вывод на момент проверки: _____

Подписи представителей: _____

Приложение 2

к Регламенту установления факта предоставления коммунальной услуги
или поставки/транспортировки коммунального ресурса ненадлежащего качества

Акт отбора проб воды

Дата отбора: _____

Инициатор проведения лабораторного исследования воды: _____

Объект исследований (измерений): _____

Цель отбора/исследования: _____

НД на отбор проб: _____

Расположение (адрес) объекта (при необходимости) _____

Место отбора _____

Точка отбора _____

Метод отбора: _____

Номер пробы	Время отбора	Ёмкость для отбора (материал, объем)	Определяемые показатели	Метод подготовки к хранению пробы (консервация)
№1				
№2				
№3				
№4				

Метеоусловия (при отборе вне помещения)

Необычные внешние характеристики места отбора _____

Нестандартные условия при отборе

Нестандартные внешние характеристики отобранной пробы (визуальный осмотр)

Результаты измерения показателей на месте отбора пробы:

Условия транспортировки:

Должность, ФИО, подпись лица, отобравшего пробу _____

Должность, ФИО, подпись, ответственного за эксплуатацию систем водоснабжения, абонент

Акт установки пролива ХВС

№ _____ « ____ » _____ 20__ г.

СГМУП «ГВК» _____
(ФИО, должность)

2. Управляющая компания _____
(ФИО, должность, наименование организации)

3. СГМУП «ГТС» _____
(ФИО, должность)

4. _____
(ФИО, должность, наименование организации)

5. _____
(ФИО, должность, наименование организации)

Адрес установки пролива / объект	Начало установки пролива			Конец установки пролива		
	Дата / Время	Показания прибора учета / диаметр	Давление	Дата / Время	Показания прибора учета / диаметр	Давление

ПРИМЕЧАНИЕ:

Подписи представителей: _____
