

Разъяснения по получению перерасчета платы за коммунальные услуги, предоставляемые ненадлежащего качества!

Качество (постоянное соответствие состава и свойств горячей воды) и порядок предоставления коммунальных услуг регламентируется Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354).

В случае нарушения качества Потребитель вправе требовать у исполнителя изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении таких коммунальных услуг ненадлежащего качества.

На территории муниципального образования город Норильск исполнителем коммунальных услуг горячее-, холодное водоснабжение и отопление является ресурсоснабжающая организация АО «НТЭК».

По вопросу перерасчета платы за коммунальную услугу, предоставленную ненадлежащего качества разъясняем, что в случае выявления нарушения качества коммунальной услуги, предоставляемой в Ваши жилые помещения, Потребители вправе обратиться в ресурсоснабжающую организацию АО «НТЭК», согласно пунктам 109, 112 Правил № 354 основанием для уменьшения размера платы является составленный акт проверки, в котором 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, а также составленный акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.

Также в соответствии с пунктом 110(1) Правил № 354, в случае не проведения исполнителем АО «НТЭК» проверки в срок, не позднее 2 часов с момента получения от Потребителей сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, а также в случае невозможности уведомить Потребителей о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы Потребители вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 Потребителями, при этом второй экземпляр акта проверки передается исполнителю для принятия мер по устранению причин нарушения качества коммунальной услуги.

Для оперативного решения вопросов по качеству предоставляемых коммунальных услуг рекомендуем Вам обращаться в ресурсоснабжающую организацию АО «НТЭК» по адресу: г. Норильск, пл. Metallургов, д. 9, телефон: (3919) 25-75-75 либо на официальный адрес электронной почты: energo@oao-ntek.ru.

В случае не принятия мер АО «НТЭК» к предоставлению коммунальных услуг надлежащего качества, Потребитель может обратиться в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека по Красноярскому краю для проведения проверки по компетенции.