Экземпляр СГМУП «ГТС»

Регламент установления факта предоставления коммунальной услуги ХВС ненадлежащего качества

Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 07.12.2011г. №416 "О водоснабжении и водоотведении", Постановлением РФ от 29 июля 2013 г. N 644 "Об утверждении правил холодного водоснабжения и водоотведения " и на основании Постановления РФ от 6 мая 2011 г. N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов " в целях обеспечения потребителей коммунальными услугами надлежащего качества, своевременного устранения замечаний на качество услуги и взаимодействия коммунальных служб для создания комфортных условий проживания граждан.

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент регулирует отношения по установлению факта предоставления коммунальной услуги холодное водоснабжение ненадлежащего качества собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, собственникам и пользователям жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, устанавливают их права и обязанности, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг.

1.1. Настоящий Регламент применяется в отношении когда исполнителем коммунальных услуг являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.

2. Понятия, используемые в настоящем Регламенте:

"абонент" - физическое либо юридическое лицо, заключившее или обязанное заключить договор холодного водоснабжения и (или) договор водоотведения, единый договор холодного водоснабжения и водоотведения ;

"граница эксплуатационной ответственности" - линия раздела объектов централизованных систем холодного водоснабжения и (или) водоотведения, в том числе водопроводных и (или) канализационных сетей, по признаку обязанностей (ответственности) по эксплуатации этих систем или сетей, устанавливаемая в договоре холодного водоснабжения, договоре водоотведения, или едином договоре холодного водоснабжения и водоотведения, договоре по транспортировке холодной воды, договоре по транспортировке сточных вод;

"точка приема" – граница эксплуатационной ответственности между РСО и ТО.

"точка подачи" – граница эксплуатационной ответственности между ТО и исполнителем.

"исполнитель" - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги (управляющие компании, товарищества собственников жилья и т.д.);

"качество и безопасность воды (далее - качество воды)" - совокупность показателей, характеризующих физические, химические, бактериологические, органолептические и другие свойства воды, в том числе ее температуру;

"коммунальная услуга" – холодное водоснабжение (далее – ХВС);

"коммунальные ресурсы" - холодная вода, используемая для предоставления коммунальных услуг и потребляемая при содержании общего имущества в многоквартирном доме.

"потребитель" - собственник помещения в многоквартирном доме, жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги;

"ресурсоснабжающая организация" (РСО) - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов;

"транзитная организация" (ТО) - организация, в том числе индивидуальный предприниматель, эксплуатирующая водопроводные сети и оказывающая услуги по транспортировке воды;

"уполномоченный представитель"- должностные лица юридического лица, которое в соответствии с учредительными документами вправе действовать от имени данного юридического лица.

Уполномоченным лицом является лицо, указанное в телефаксограмме, из числа руководителей или инженерно-технических работников, документом подтверждающим полномочия данного лица является служебное удостоверение работника, пропуск работника (с фотографией) или доверенность с паспортом (заграничным паспортом, водительским удостоверением, военным билетом).

"централизованные сети инженерно-технического обеспечения" - совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных для подачи коммунальных ресурсов к внутридомовым инженерным системам.

II. Порядок обращения потребителя (исполнителя) в ресурсоснабжающую организацию для установления факта нарушения качества предоставления коммунальной услуги ХВС

1. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги «холодная вода»:

1.1. Потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем;

1.2. В случае, если работнику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги ХВС, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

1.3. В случае если работнику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить РСО (в течение 15 минут) о том, что причина ухудшения качества холодной воды не установлена и продолжить работу по выявлению причин предоставления некачественной коммунальной услуги на сетях исполнителя.

«РСО в свою очередь уведомляет ТО (в течение 15 минут) о том, что причина ухудшения качества холодной воды не установлена».

2. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано работником аварийно-диспетчерской службы исполнителя в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации диспетчерской службой РСО. При этом работник аварийно-диспетчерской службы исполнителя обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

2.1. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано работником аварийно-диспетчерской службы РСО в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой ТО. При этом работник аварийно-диспетчерской службы РСО обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

3. Работник аварийно-диспетчерской службы РСО обязан сообщить работнику аварийно-диспетчерской службы исполнителя сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.

3.1. Работник аварийно-диспетчерской службы ТО обязан сообщить работнику аварийно-диспетчерской службы РСО сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации.

4. Также работник аварийно-диспетчерской службы исполнителя согласовывает с потребителем и (или) РСО дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

4.1 Работник аварийно-диспетчерской службы РСО согласовывает с ТО дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

5. Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга ХВС предоставляется с нарушениями качества, являются дата и время доведения исполнителем до сведения диспетчерской службы РСО сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги «холодная вода», при подтверждении указанного факта.

III. Взаимодействие абонентов, исполнителей, РСО и ТО при проведение проверки и установлении факта предоставления коммунальной услуги ХВС ненадлежащего качества

1. Выезд представителей абонента, исполнителя, РСО и ТО для проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС, осуществляется по адресу дома, указанному в телефаксограмме:

- в рабочий период времени– в течение 2-х часов с момента получения диспетчерской службой РСО от абонента (исполнителя) и (или) ТО сообщения- телефонограммы (телефаксограммы) о нарушении качества коммунальной услуги ХВС. Отбор проб осуществляется лабораториями РСО и ТО параллельно из крана, предназначенного для отбора проб холодной воды, установленного на границе эксплуатационной ответственности РСО и ТО, ТО и исполнителя».

- в течение 2,5 часов в ночное время, в праздничные и выходные дни. В первую очередь проводится обследование наружных сетей водоснабжения согласно двустороннему акту

о разграничении эксплуатационной ответственности, в случае, если на границе эксплуатационной ответственности установлено нарушение параметров качества холодной воды, то производится обследование магистральных сетей РСО у ЦТП. Пробы отбираются лабораторией РСО из крана, установленного на границе эксплуатационной ответственности РСО и ТО, ТО и исполнителя» предназначенного для отбора проб холодной воды.

2. Представитель РСО оформляет акт проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС. Акт считается действительным в случаях отсутствия (неявки) в установленные сроки представителей абонента (исполнителя) и (или) транзитной организации без уважительных причин и уведомленного надлежащим образом. При отказе участвующих лиц от подписи представителем РСО в акте делается соответствующая отметка и по возможности излагаются мотивы отказа от подписи или иное мнение.

3. Акт проверки составляется на месте, в количестве экземпляров по числу участвующих сторон (Приложение 1).

4. В случае отсутствия доступа представителям РСО и ТО к месту отбора проб, по причине отсутствия абонента (исполнителя) уведомленного должным образом о времени и месте проверки и неявившихся без уважительной причины, заявка-сообщение о проведении сторонами проверки факта нарушения качества коммунальной услуги считается аннулированной.
   О данных фактах диспетчер РСО сообщает телефаксограммой исполнителю и ТО, фиксирует данный факт в электронном и (или) бумажном виде в журнале регистрации, а также в акте проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС. При установлении источника загрязнения работники РСО и (или) ТО принимают незамедлительные меры по устранению нарушений в границах эксплуатационной ответственности. Дальнейшие претензии РСО и ТО разрешают в соответствии с действующим законодательством.

5. Оценка качества коммунальной услуги:

5.1. При обнаружении несоответствующих параметров качества: запах, цветность, механические примеси, поверхностная пленка и т.д., коммунальная услуга ХВС является несоответствующей требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01, а факт нарушения качества коммунальной услуги является подтвержденным, в связи с чем, отсутствует необходимость в проведении лабораторных исследований (измерений), а также составлении акта отбора проб. По данному факту представители РСО, ТО под подпись вносят соответствующие сведения в акт проверки и факт нарушения качества коммунальной услуги ХВС считается подтвержденным.
   Стороны на месте (при наличии технической возможности) совместно выполняют мероприятия по улучшению качества холодного водоснабжения (устанавливают точки пролива, переключают исполнителя по другой линии водоснабжения и т.д.). В акте проверки указываются проведенные мероприятия.

5.2. В случае споров о параметрах качества коммунальной услуги ХВС, лаборантом РСО составляется и подписывается акт отбора проб (Приложение 2) в одном экземпляре, а отобранные пробы направляются для исследования в лабораторию. По данному факту представитель РСО под подпись вносит соответствующие сведения (об отборе проб, составлении акта отбора проб и направлении отобранных проб на исследование (измерение)) в акт проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС.

6. Исследования (измерения) отобранных проб проводятся в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ в лаборатории РСО.

7. В случае нарушения параметров качества питьевой воды, по результатам проведенных исследований (измерений) в лаборатории РСО составляется протокол исследований в двух экземплярах, который подписывается начальником производственной химико-бактериологической лаборатории РСО (количество заверенных копий протокола исследований предоставляется по числу заинтересованных лиц).

8. По итогам состоявшейся проверки составляется Акт повторной проверки качества коммунальной услуги ХВС (Приложение 3) с приложенными результатами лабораторных исследований, который подписывается представителями РСО и направляется не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения в адрес заинтересованных лиц, участвующих в проверке, для ознакомления (согласования) и принятия решения.

8.1 Коммунальная услуга ХВС ненадлежащего качества считается по вине РСО в случае, если поставка ХВС ненадлежащего качества была обнаружена в точке приема. Коммунальная услуга ХВС ненадлежащего качества считается по вине ТО в случае, если поставка ХВС ненадлежащего качества была обнаружена в точке подачи.

9. РСО и (или) ТО проводят мероприятия по выявлению и устранению причин нарушения качества коммунальной услуги ХВС на сетях в границах эксплуатационной ответственности в соответствии с актом разграничения эксплуатационной ответственности сетей холодного водоснабжения.

После окончания проведения указанных мероприятий по устранению причин нарушения качества коммунальной услуги ХВС, диспетчер РСО немедленно посредством телефонной связи телефаксограммой обязан подготовить и направить в адрес исполнителя и (или) ТО телефаксограммы, в которых указывает дату и время повторного проведения проверки факта устранения нарушения качества коммунальной услуги ХВС, место отбора проб и организовывает встречу представителей РСО, исполнителя и ТО.

При повторном отборе проб, в том же порядке, что и при первоначальном отборе проб, который осуществляется в соответствии с п.1 раздела 3 Регламента, также составляется Акт отбора проб (Приложение 2) в одном экземпляре, а отобранные пробы направляются для исследования в лабораторию РСО.

В случаях отказа кого-либо из участников проверки от подписания акта проверки, представителем РСО в акте делается соответствующая отметка об этом и излагаются мотивы отказа от подписи.

Если в результате последующих исследований (анализа) отобранных проб на сетях холодного водоснабжения, где было зафиксировано нарушение параметров качества холодной воды установлено, что вода соответствует требованиям действующего законодательства РФ, представителями РСО и ТО составляется акт о результатах проверки (Акт повторной проверки качества коммунальной услуги ХВС), что является окончанием периода оказания услуги ненадлежащего качества.

Акт повторной проверки качества коммунальной услуги ХВС (Приложение 3) с приложенными результатами лабораторных исследований, который подписывается представителями РСО, исполнителя и (или) ТО направляется в течение 3-х рабочих дней в адрес заинтересованных лиц, участвующих в проверке, для ознакомления и согласования.

10. При отборе проб лаборантом РСО, абонент (исполнитель) ТО может одновременно в присутствии представителя РСО отобрать параллельную пробу и провести ее

исследования в аккредитованной в установленном порядке организации (лаборатории) за счет собственных средств.

Если результаты анализов указанных проб с учетом метрологических характеристик методик анализа расходятся, то абонент (исполнитель) вправе обратиться в судебные органы для защиты своих интересов по рассматриваемому вопросу.

11. Оформленные надлежащим образом акты (акты проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС, акт повторной проверки качества коммунальной услуги ХВС, указанные в настоящем регламенте абонент (исполнитель) и ТО обязаны подписать и возвратить в адрес РСО в течение 3-х рабочих дней с момента их получения.

12. Обмен документацией (актами, протоколами исследований), необходимой для исполнения настоящего регламента сторонами осуществляются посредством факсимильной связи (телефаксами), указанными в настоящем регламенте, с обязательным предоставлением подлинников документов в течение 5-х рабочих дней с момента направления копии документа в адрес стороны. Протокол исследований направляется в виде надлежаще заверенной копии.

13. Приложения:

13.1. Приложение 1 - Акт проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС;

13.2. Приложение 2 - Акт отбора проб воды;

13.3. Приложение 3 - Акт повторной проверки качества коммунальной услуги ХВС.

Согласованная редакция
от _____ _____ 2017г. СГМУП «ГВК» и СГМУП «ГТС»

Ресурсоснабжающая организация
СГМУП «ГВК»
_____ В.Ю. Карнов
(подпись ФИО)

Транзитная Организация
СГМУП «ГТС»
_____ В.Н. Юркин
(подпись ФИО)

Должность	Фамилия	Подпись	Дата
ХБП	Ромасов		18.12.17
зам. гл. инж.	Беньгин В.В.		07.12.17
нач. РТС-2	Ларионов В.В.		07.12.17
И.о. нач. РТС-3	Дроздович		07.12.17.
ТИ	Пенкина		18.12.17

Приложение № 1

Акт проверки факта нарушения качества коммунальной услуги ХВС

№____ «____»_____20___г.

Представители:

1._____
(ФИО, должность, наименование организации)

2._____
(ФИО, должность, наименование организации)

3._____
(ФИО, должность, наименование организации)

4._____
(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…»

Наименование точки отбора	Признаки отклонения качества воды			
	запах	цветность	механическ ие примеси	поверхностная пленка

ПРИМЕЧАНИЕ: наличие признаков отмечается «+»
в случае отсутствия прописывается слово «Отсутствие»

Установили причину на месте_____

Проведенные мероприятия_____

Необходимый отбор проб для дальнейшего исследования _____
(№ и дата акта отбора проб)

Инициатор проведения лабораторного исследования воды_____

Наличие параллельной пробы_____

Заключение:_____
_____

Подписи представителей: _____
_____
_____

Приложение № 2

Акт отбора проб воды

Дата отбора:

Заказчик:

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

Приложение № 3

Акт повторной проверки качества коммунальной услуги ХВС

№____ «____»_____20___г.

Представители:

1._____
(ФИО, должность, наименование организации)

2._____
(ФИО, должность, наименование организации)

3._____
(ФИО, должность, наименование организации)

4._____
(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…»

Наименование точки отбора	Признаки отклонения качества воды			
	запах	цветность	механическ ие примеси	поверхностная пленка

ПРИМЕЧАНИЕ: наличие признаков отмечается «+»
в случае отсутствия прописывается слово «Отсутствие»

Установили причину на месте_____

Проведенные мероприятия_____

Необходимый отбор проб для дальнейшего исследования _____
(№ и дата акта отбора проб)

Инициатор проведения лабораторного исследования воды_____

Наличие параллельной пробы_____

Заключение:_____
_____

Подписи представителей: _____
_____
_____