Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom

Обязанности исполнителя договора о предоставлении КУ

Исполнитель обязан:

- предоставлять потребителю КУ в необходимых объёмах и надлежащего качества (п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- заключать с РСО договоры о приобретении коммунальных ресурсов для предоставлении КУ потребителям (п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, необходимых для предоставления КУ, самостоятельно или с привлечением других лиц по договорам оказания услуг и выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту внутридомовых инженерных систем в МКД на основе договоров оказания услуг и выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту (п.п. «в» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- производить расчёт размера платы за КУ по тарифам (ценам) для потребителей, установленным ресурсоснабжающей организации в порядке, определенном законодательством РФ о государственном регулировании цен (тарифов), расчёты отражены в платёжных документах, которые предоставляются собственникам и нанимателям помещений (п.п. «г» п. 31, п. 38 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- производить расчёт размера платы за КР, приобретаемые УО у РСО в целях оказания коммунальных услуг потребителям на основе применения тарифов (цен) РСО, используемые при расчёте размера платы за КУ для потребителей (п. 36 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- производить перерасчёт размера платы за предоставленные КУ при наличии оснований. Такой перерасчёт должен быть отражён в платёжном документе (п. 36 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проверять правильность начисления оплаты и вносить исправления, выдавать документы, содержащие правильно начисленные платежи, немедленно по результатам проверки (п.п. «д» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- ежемесячно снимать показания общедомового прибора учёта с 23 по 25 число текущего месяца и заносить показания в журнал учёта показаний ОДПУ, по требованию потребителя предоставлять эти сведения в течение 1 рабочего дня для ознакомления (п.п. «е» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- снимать показания с ИПУ, установленных вне жилых и нежилых помещений, не реже одного раза в шесть месяцев, проверять состояние ИПУ, заносить показания в журнал учёта показаний ИПУ (п.п. «е» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- по запросу собственника в течение 10 рабочих дней проверять состояние его ИПУ;
- принимать показания приборов учёта, в том числе и удалённо (по телефону, посредством Интернет), заносить их в журнал учёта показаний ИПУ и использовать их при расчёте размера оплаты (п.п. «ж» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проверять состояние ИПУ и достоверность предоставленных потребителями сведений путём посещения помещений, в которых установлены эти приборы учёта, не чаще 1 раза в 6 месяцев, результаты проверки оформляются актом (п.п. «г» п. 32 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- осуществлять техническое обслуживание ИПУ или комнатных приборов учёта, если УО приняла на себя такую обязанность по договору управления МКД. Выполненные работы оформляются актом (п.п. «к» п. 33 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- приостанавливать или ограничивать в порядке Правилами предоставления коммунальных услуг, подачи потребителям коммунальных ресурсов. Для выполнения таких работ необходимо составить наряд-задание, а результаты оформляются в акте выполненных работ (п.п. «д» п. 32 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- устанавливать количество граждан, проживающих (в т.ч. временно) в занимаемых потребителями жилых помещениях, не зарегистрированных в этих помещениях по постоянному (временному) месту жительства или месту пребывания при наличии сведений об указанных фактах, если данные помещения не оборудованы индивидуальными или общими (квартирными) приборами учёта холодной и горячей воды, электрической энергии с составлением актов об установлении количества таких граждан (п.п. «е» п. 32, п. 56 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- осматривать техническое и санитарное состояния внутриквартирного оборудования для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг – по мере необходимости в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, а для ликвидации аварий – в любое время. По результатам необходимо составить акт осмотра (п.п. «б» п. 32 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- определять размеры платы за отопление исходя из показаний ОДПУ и использовать показания ОДПУ при определении размера платы за коммунальную услугу, потребленную на общедомовые нужды;
- не реже одного раза в квартал сообщать собственникам, как и в какие сроки снимать показания счётчиков и какая ответственность грозит в случае непредоставления показаний (п.п. «з» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- не реже одного раза в квартал на официальном сайте, на информационных стендах или в платёжных документах размещать информацию о последствиях несанкционированного вмешательства в работу счётчика и о последствиях недопуска уполномоченного лица для проверки ИПУ;
- принимать сообщения о предоставлении КУ ненадлежащего качества или с перерывами, проводить проверку по таким сообщениям и составлять акты;
- вести учёт жалоб и отправлять ответы на них в течение 3 рабочих дней с момента получения;
- если поступает информация об обнаружении запаха газа, немедленно принять меры по проверке, обнаружению и ликвидации утечки;
- если на какое-то время предоставлении коммунальной услуги будет приостановлено или будет поставляться услуга ненадлежащего качества, сообщать потребителям об этом и объяснить причину;
- сообщать о дате планового перерыва в предоставлении КУ не позже чем за 10 рабочих дней;
- если планируется проводить работы, в ходе которых требуется доступ в жилое или нежилое помещение, необходимо сообщить об этом собственнику не позднее чем за 3 рабочих дня до начала работ. В таком сообщении нужно указать дату, время, примерную продолжительность работ, а также контактные телефоны, по которым можно обратиться за дополнительной информацией, должность и ФИО ответственного лица (п.п. «о» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- предоставить потребителю следующую информацию (п.п. «п» п. 31):
  - подробные сведения об исполнителе КУ
  - адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы
  - размеры тарифов на КУ
  - информация о праве потребителей обратиться по поводу установки ИПУ
  - о порядке и форме оплаты КУ
  - о последствиях несвоевременного внесения оплаты или неустановки ИПУ
  - показатели качества КУ и сроки устранения аварий

    - сведения о максимально допустимой мощности приборов
    - наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти
    - сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии, если такая норма принята
    - об обязанности потребителя сообщать об изменении количества проживающих
    - сведения о необходимости заключения договора ресурсоснабжения с РСО
- предоставлять информацию за запрашиваемый расчётный период о помесячных объёмах коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ, о суммарном объёме коммунальных ресурсов, об объёмах коммунальных ресурсов, рассчитанных по нормативам, об объёмах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды (п.п. «р» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- не препятствовать потребителю в установке ИПУ;
- по заявлению потребителя вводить ИПУ в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой установки. По результатам требуется составить акт ввода прибора в эксплуатацию. Документально оформить прибор учёта в качестве ПУ, по показаниям которого осуществляется расчет размера платы за КУ (п.п. «у» п. 31, п.81 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- определять наличие (отсутствие) технической возможности установки ПУ с оформлением акта обследования на предмет установления наличия (отсутствия) такой возможности, форма которого и порядок заполнения, а также критерии наличия (отсутствия) указанной возможности утверждены Минстроем РФ (п. 81 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- направлять средства, полученные в качестве разницы при расчёте размера платы за коммунальные услуги с применением повышающих коэффициентов, на реализацию мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности (п.п. «у» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- обеспечивать установки и ввода в эксплуатацию ОДПУ (п.п. «с» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- вводить ИПУ в эксплуатацию после ремонта или замены (п.п. «у» п. 31 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- незамедлительно устранять (демонтировать) несанкционированное подключение внутриквартирного оборудования потребителей к внутридомовым инженерным системам при обнаружении такого подключения, осуществлённого с нарушением установленного порядка. Эти работы оформляются актом(п. 62 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- доначислять плату за КУ за потреблённые без надлежащего учёта КУ;
- если при осмотре обнаруживаются факты несанкционированного вмешательства в работу ИПУ, расположенных в помещениях потребителей, которые повлекли искажение показаний, то прекращать использовать показания таких приборов учёта при расчётах за КУ. Это выполняется на основании акта проверки состояния ИПУ, а собственника нужно заранее уведомить об этом (п. 62 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проводить перерасчёт платы за КУ для потребителей, которые несанкционированно вмешались в работу ИПУ, исходя из объёмов КР, рассчитанных как произведение мощности имеющегося ресурсопотребляющего оборудования (для водоснабжения и водоотведения – по пропускной способности трубы) и его круглосуточной работы за период начиная с даты такого несанкционированного вмешательства, указанной в акте проверки состояния ПУ, составленном управляющей организацией с привлечением соответствующей ресурсоснабжающей организации, до даты устранения такого вмешательства (п. 62 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- организовать внесение потребителями УО либо действующему по её поручению платёжному агенту или банковскому платёжному агенту платы за КУ на основании платёжных документов (п. 63 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- предоставлять платёжные документы потребителям не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчётным периодом, за который производится оплата, если договором управления МКД не установлен иной срок представления платёжных документов (п. 67 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- регистрировать в электронном или бумажном журнале регистрации факты нарушения качества коммунальных услуг (их предоставления ненадлежащего качества или с перерывами), дату, время начала и причины нарушения (если они известны управляющей организации) при самостоятельном обнаружении факта нарушения предоставления услуг с нарушением качества всем потребителям или их части из-за нарушений в работе внутридомовых систем или централизованных сетей инженерно-технического обеспечения (п. 104 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- незамедлительно принимать меры по выяснению причин нарушения качества КУ, а если УО такие причины известны, то сообщать о них собственникам помещений в МКД, а также о предполагаемой продолжительности нарушений. Сделать это надо в течение суток с момента обнаружения таких фактов (п. 104 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- регистрировать в электронном или бумажном журнале регистрации фактов нарушения качества коммунальных услуг дату и время возобновления предоставления коммунальных услуг надлежащего качества (п. 104 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- согласовывать с потребителем дату и время проведения проверок фактов нарушения качества КУ, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины нарушения качества КУ, одновременно необходимо уведомить РСО о дате и времени проверок. Проверки назначаются не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время (п. 108 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проводить проверку качества предоставляемых коммунальных услуг, оформлять и предоставлять акт проверки, акт об устранении выявленных недостатков (п.п. «в» п. 33 104 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проводить проверку нарушения качества КУ с составлением по окончании актов проверки (п. 109 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проводить или организовывать отбор образцов КР для проведения экспертизы качества коммунальной услуги, в случае, если участником проверки факта нарушения качества данной услуги инициирована экспертиза КУР и для этого необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса с получением и приобщением к актам проверок экспертных заключений, содержащих результаты экспертизы, а также, не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертных заключений передать копии таких заключений всем заинтересованным (п. 110 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проводить повторные проверки фактов нарушения качества КУ с составлением соответствующих актов и подписанием помимо заинтересованных участников проверки также представителем ГЖИ и представителем общественного объединения потребителей с передачей данным представителям по одному экземпляру акта повторной проверки (п. 110 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- проводить проверки устранения причин нарушения качества коммунальных услуг потребителям, которые обращались с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации (если отсутствуют возможности установления периода нарушения качества коммунальной услуги иным образом) путём прибытия представителя управляющей организации в согласованное с потребителями время в помещения потребителей, проведения проверки и составления актов о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и представителем управляющей организации (п. 113 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- организовывать проведение экспертиз качества КУ и оплату расходов на их проведение, если в соответствии с законодательством РФ для подтверждения качества коммунальных услуг требуется проведение экспертизы, получение заключение по результатам экспертизы (п. 113 ПП РФ от 06.05.2011 № 354);
- составить и подписать акты о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в МКД, в случае, если такой ущерб был причинён (п. 152 ПП РФ от 06.05.2011 № 354). Такие акты подписывают потребитель и представители УО.

Источник: РосКвартал® — интернет-служба №1 для управляющих организаций
https://roskvartal.ru//wiki/standarty-upravleniya-mnogokvartirnym-domom