

Министерство природных ресурсов и экологии Республики Хакасия, в связи с многочисленными жалобами от населения на ненадлежащее оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО) региональным оператором ООО «АЭРОСИТИ-2000», разъясняет следующее.

При несоблюдении региональным оператором обязательств по договору на оказание услуг по обращению с ТКО, в том числе несвоевременному вывозу ТКО, собственнику ТКО или уполномоченному им лицу, заключившему с региональным оператором договор на оказание услуг по обращению с ТКО, следует зафиксировать данное нарушение в установленном порядке.

Порядок действий потребителя при выявлении нарушений со стороны регионального оператора своих обязательств по договору на оказание услуг по обращению с ТКО установлен в VI разделе типового договора на оказание услуг по обращению с ТКО, форма которого утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 (далее – Типовой договор).

Согласно данному порядку, в случае нарушения региональным оператором обязательств по договору, потребитель с участием представителя регионального оператора составляет акт о нарушении региональным оператором обязательств по договору (далее – Акт) и вручает его представителю регионального оператора. При неявке представителя регионального оператора потребитель составляет Акт в присутствии не менее чем 2 незаинтересованных лиц или с использованием фото- и (или) видеофиксации и в течение 3 рабочих дней направляет Акт региональному оператору с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного потребителем.

Копию Акта потребитель направляет в Министерство природных ресурсов и экологии Республики Хакасия, которое в дальнейшем контролирует соблюдение региональным оператором предусмотренных Типовым договором сроков согласования Акта, и сроков устранения выявленных нарушений путем взаимодействия с региональным оператором и, при необходимости, с потребителем, а также принимает решение об учете Акта при оценке деятельности регионального оператора.

Памятка о порядке фиксации нарушений регионального оператора обязательств по договору на оказание услуг по обращению с ТКО и образец Акта, составленные в соответствии с положениями Типового договора, приведены на сайте Министерства природных ресурсов и экологии Республики Хакасия (<http://minprom19.ru/>).

Многочисленные нарушения (2 раза и более в течение календарного года) региональным оператором требований Правил обращения с ТКО, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156, и (или) условий договора на оказание услуг по обращению с ТКО, и (или) условий соглашения об организации деятельности по обращению с ТКО на территории Республики Хакасия в отношении объема (массы) ТКО, образующихся в зоне деятельности регионального оператора, подтвержденные актами о нарушении

региональным оператором обязательств по договору в установленном порядке, являются одним из оснований, по которым юридическое лицо может быть лишено статуса регионального оператора.

Дополнительно информируем о том, что услуга по обращению с ТКО – это коммунальная услуга, которая должна предоставляться потребителям в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, которые устанавливают требования к качеству предоставления коммунальных услуг, а также ответственность за нарушение данных требований.

Контроль за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг требованиям, установленным указанными правилами, осуществляется в рамках государственного жилищного надзора.

В соответствии с п. 4.2 ст. 20 «Жилищного кодекса Российской Федерации» от 29.12.2004 № 188-ФЗ, поступление информации о фактах нарушения требований правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах в уполномоченный орган государственного жилищного надзора является основанием для проведения внеплановой проверки.

Учитывая изложенное, в целях проведения проверки соблюдения требований правил предоставления коммунальных услуг региональным оператором по обращению с ТКО в рамках установленных полномочий по осуществлению регионального жилищного надзора и привлечения регионального оператора к административной ответственности в случае выявления нарушений, информацию о таком нарушении также необходимо направлять в адрес Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Хакасия.

Обращаем внимание, что при установлении факта нарушения региональным оператором требований к качеству предоставления коммунальных услуг, согласно п. 150 вышеприведенных правил предоставления коммунальных услуг, возможен перерасчет размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Для осуществления перерасчета платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО необходимо обращаться к региональному оператору с соответствующим заявлением и подтверждающими документами.

В случае невозможности решения каких-либо вопросов, возникающих между потребителем и региональным оператором в частном порядке, потребитель может обратиться в суд в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

## ПАМЯТКА

о порядке фиксации нарушений регионального оператора обязательств по договору на оказание услуг по обращению с ТКО

В случае нарушения региональным оператором обязательств по договору на оказание услуг по обращению с ТКО потребитель с участием представителя регионального оператора составляет акт о нарушении региональным оператором обязательств по договору и вручает его представителю регионального оператора. При неявке представителя регионального оператора потребитель составляет указанный акт в присутствии не менее чем 2 незаинтересованных лиц или с использованием фото- и (или) видеофиксации и в течение 3 рабочих дней направляет акт региональному оператору с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного потребителем.

Копию акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору потребитель направляет в Министерство природных ресурсов и экологии Республики Хакасия по адресу: г. Абакан, ул. Ленина 43, строение 1, тел. 8 (3902) 35-89-54, e-mail: [min-prirod@r-19.ru](mailto:min-prirod@r-19.ru).

Региональный оператор в течение 3 рабочих дней со дня получения акта подписывает его и направляет потребителю. В случае несогласия с содержанием акта региональный оператор вправе написать возражение на акт с мотивированным указанием причин своего несогласия и направить такое возражение потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения акта.

В случае невозможности устранения нарушений в сроки, предложенные потребителем, региональный оператор предлагает иные сроки для устранения выявленных нарушений.

В случае если региональный оператор не направил подписанный акт или возражения на акт в течение 3 рабочих дней со дня получения акта, такой акт считается согласованным и подписанным региональным оператором.

В случае получения возражений регионального оператора потребитель обязан рассмотреть возражения и в случае согласия с возражениями внести соответствующие изменения в акт.

Сообщить региональному оператору о выявленном нарушении по договору на оказание услуг по обращению с ТКО, характере нарушения, ФИО потребителя, адресе объекта, реквизитах договора (при наличии), контактных данных, а также согласовать место, дату и время для прибытия представителя регионального оператора в целях участия в составлении акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору, можно следующими способами:

1. По телефонам: абонентский отдел по работе с физическими лицами: 8 (3902) 24-88-40; отдел по работе с юридическими лицами: 8 (3902) 25-12-13; 8 (3902) 25-12-20; диспетчерская служба: 8 (3902) 25-12-25.

2. По электронной почте: [hks19@aerocity-2000.ru](mailto:hks19@aerocity-2000.ru).

3. Оставив сообщение на сайте регионального оператора (<http://aerocity-2000.ru>) в разделе «Региональный оператор – Республика Хакасия – Контакты».

Министерство природных ресурсов и экологии Республики Хакасия контролирует соблюдение региональным оператором сроков согласования акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору и сроков устранения выявленных нарушений путем взаимодействия с региональным оператором и, при необходимости, с потребителем, а также принимает решение об учете акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору при оценке деятельности регионального оператора.

Примечание: Настоящая памятка составлена с учетом положений формы типового договора на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами (раздел б), утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 641» в части порядка составления, подписания и направления заинтересованным лицам акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору.



АКТ  
о нарушении региональным оператором обязательств по договору

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

Время составления « \_\_\_\_ » часов « \_\_\_\_ » минут.

Мною, \_\_\_\_\_  
(указать наименование потребителя, местонахождение, адрес)

\_\_\_\_\_ (в случае заключения договора на оказание услуг по обращению с ТКО: реквизиты договора)

в присутствии представителя Регионального оператора \_\_\_\_\_,

действующего на основании \_\_\_\_\_

в присутствии 1. \_\_\_\_\_  
(данные независимого лица)

2. \_\_\_\_\_  
(данные независимого лица)

составлен настоящий Акт о том, что \_\_\_\_\_  
(сведения об объекте (объектах), на котором образуются твердые коммунальные отходы)

\_\_\_\_\_ (полное наименование, местонахождение, правомочие на объект (объекты))

\_\_\_\_\_ (сведения о нарушении соответствующих пунктов договора, другие сведения по усмотрению стороны)

\_\_\_\_\_ (сведения о фото- и (или) видеофиксации нарушений Регионального оператора обязательств по договору, указанных в настоящем Акте)

Об указанном факте Региональный оператор извещен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (лично, посредством телефонной связи на абонентский номер диспетчерской, иной способ)

Подпись лица, составившего Акт \_\_\_\_\_

Подпись представителя Регионального оператора \_\_\_\_\_

Подпись независимого лица \_\_\_\_\_

Подпись независимого лица \_\_\_\_\_