

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор  
ООО «Экострой-Дон»



Минина З.Б.

«*10*» *ноября* 2017 г.

## **Регламент о порядке и сроках возмещения убытков потребителям услуги при несоблюдении региональным оператором обязательств**

1. Региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами ООО «Экострой-Дон» (далее - региональный оператор) несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за:

а) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;

б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг;

в) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения региональным оператором прав потребителей в соответствии с законодательством или двусторонним договором.

2. Ответственность регионального оператора распространяется на всю территорию на которой он осуществляет свою деятельность в соответствии с соглашением об организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами.

3. Региональный оператор, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления

потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

4. Региональный оператор освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления коммунальных услуг, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя. К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов регионального оператора или действия (бездействие) регионального оператора, включая отсутствие у него необходимых денежных средств.

5. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг подлежит возмещению региональным оператором по правилам, предусмотренным главой 59 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с региональным оператором или нет.

7. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги. При этом требования, предъявленные по истечении 3 лет со дня возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска.

8. В случае причинения региональным оператором ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме региональный оператор (или уполномоченное им лицо, в т.ч. сотрудник компании подрядчика) и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме,

содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен региональным оператором и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у регионального оператора.

Документами подтверждающими ущерб жизни, здоровью, имуществу потребителю или получения им убытков от некачественного оказания услуги региональным оператором могут быть документы, выданные уполномоченными органами (предписания, протоколы, постановления).

9. Региональный оператор несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

10. Региональный оператор освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления коммунальных услуг.

11. Под убытками понимаются расходы, которые потребитель, чьи права нарушены, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

12. Региональный оператор освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

13. Региональный оператор не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, несогласованные договором. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от регионального оператора возврата уплаченной суммы.

14. Региональный оператор не несет ответственность за вред, причиненный здоровью, имуществу потребителя или убытки возникшие у потребителя в случае стихийного размещения ТКО третьими лицами (несанкционированная свалка) на земельном участке потребителя, и причинения ему вследствие этого убытков, а также сбор, хранение, размещение вне специального места хранения и захоронения, при осуществлении хозяйственной или бытовой деятельности третьими лицами.

15. Региональный оператор не несет ответственность за вред, причиненный здоровью, имуществу потребителя или убытки возникшие у потребителя в случае несоблюдения норм и правил устройства контейнерных площадок, принадлежащих потребителю на праве собственности, владения или распоряжения.

16. Региональный оператор рассматривает обращения о компенсации вреда (убытков), осуществляя проверку всех фактов, касающихся данной ситуации в течении 30 дней и дает письменный ответ потребителю содержащий согласие о компенсации вреда (убытков) или мотивированный отказ. В случае если мотивированный ответ требует осуществления письменных запросов и получения ответов от третьих лиц, государственных органов срок ответа может продлиться на срок, требуемый для получения ответа от третьей стороны. При этом региональный оператор обязан сократить этот срок к возможному минимуму.

17. Если сумма компенсации убытка (вреда) не превышает 12 среднемесячных платежей потребителя (за истекшие 12 месяцев), то производится перерасчет с уменьшением долга потребителя (формированием аванса полученного). Перерасчет производится в течении срока до 30 дней со дня ответа региональным оператором на претензию потребителя. В случае превышения суммы компенсации этой величины, либо желаяния потребителя получить компенсацию денежными средствами, компенсация производится безналичным перечислением денежных средств на счет потребителя в течении до

30 банковских дней (включительно) от даты рассмотрения (ответа) региональным оператором претензии потребителя по реквизитам указанным потребителем в своем заявлении.

18. Надлежаще оформленное заявление потребителя должно содержать всю необходимую информацию - контактные данные потребителя, конкретные обстоятельства дела/событий (время, место и т.п.) при необходимости акты подписанные аварийной службой (управляющей компанией). Заявление может быть подано как в офис регионального оператора, так и по почте, а также через email. Региональный оператор не несет ответственности за невозможность обработать запрос не содержащий какие-либо из этих существенных данных.

19. Региональный оператор обеспечивает направление копий всех документов, касающихся претензии (письмо потребителя, акты и пр.), а также собственных претензий, требований и/или предложений всем участвующим и заинтересованным лицам (оператору по сбору и транспортированию ТКО, городские администрации, управляющие компании), если это требуется для успешного решения рассматриваемого обращения потребителя.

20. При предъявлении региональному оператору исполнительного документа выданного на основании вступившего в законную силу решения суда срок компенсации ущерба не должен превышать 20 банковских дней.