

**Порядок установления факта нарушений требований качества электроэнергии и  
(или) продолжительности перерывов**

1. При обнаружении «Покупателем» факта поставки электроэнергии ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее - нарушение качества энергоснабжения) всем или части потребителей услуг в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) электросетевых объектов сетевой организации «Покупатель» обязан зарегистрировать в журнале (электронном и (или) бумажном) регистрации таких фактов дату, время начала, тип нарушения и причины (если они известны «Покупателю»). Если «Покупателю» такие причины неизвестны, то «Покупатель» обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

Дату и время возобновления подачи электроэнергии надлежащего качества «Покупатель» также обязан зарегистрировать в журнале учета таких фактов.

2. При обнаружении потребителем услуг факта нарушения качества электроэнергии потребитель услуг уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу, указанную «Покупателем» (далее - аварийно-диспетчерская служба).

3. Сообщение (в письменном виде, по телефону) о нарушении качества подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой с указанием фамилии, имени и отчества заявителя, точного адреса помещения, где обнаружено нарушение качества. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю услуг сведения о лице (фамилию, имя и отчество), принявшем сообщение потребителя, номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя услуг, и время его регистрации.

4. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы «Покупателя» известны причины нарушения качества он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю услуг и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

При этом если сотрудник аварийно-диспетчерской службы является сотрудником «Гарантирующего поставщика» и ему известно, что причины нарушения качества возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю услуг и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы «Гарантирующего поставщика» обязан незамедлительно известить об этом указанное «Покупателем» лицо, ответственное за обслуживание внутридомовых сетей.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы «Покупателя» не известны причины нарушения качества, он обязан согласовать с потребителем услуг дату и время проведения проверки факта нарушения качества электроэнергии. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя услуг уведомить о дате и времени проведения проверки «Гарантирующего поставщика», а также лицо, ответственное за обслуживание внутридомовых сетей.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя услуг сообщения о нарушении качества электроэнергии, если с потребителем услуг не согласовано иное время.

«Гарантирующий поставщик»

«Покупатель»

5. По окончании проверки составляется акт проверки.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества электроэнергии, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества электроэнергии.

Если в ходе проверки факт нарушения качества электроэнергии не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества электроэнергии.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения требований к качеству, то акт проверки составляется в соответствии с пунктом 6 настоящего Приложения.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у «Покупателя», остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке (Гарантирующему поставщику, Сетевой организации).

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

6. Если в ходе проверки между «Покупателем» (при участии потребителя услуг или его представителя) и «Гарантирующим поставщиком», иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения требований к качеству, то участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества электроснабжения.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества электроэнергии. В этом случае в акте проверки должно быть указано, кем инициировано проведение экспертизы, кем, в какие сроки, с применением каких приборов, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. «Покупатель» обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем услуг, несет «Покупатель». Если в результате экспертизы, инициированной потребителем услуг, установлено отсутствие факта нарушения качества электроэнергии, то потребитель услуг обязан возместить «Покупателю» расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы, но при этом между заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества электроэнергии, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества с участием приглашенных «Покупателем» представителей государственной жилищной инспекции РФ, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также приглашенным представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям передаются по 1 экземпляру акта повторной проверки.

«Гарантирующий поставщик»

«Покупатель»

7. Датой и временем начала поставки электроэнергии с нарушением качества, являются:

а) дата и время обнаружения «Покупателем» факта нарушения качества всеми или части потребителей, указанные «Покупателем» в журнале учета таких фактов (пункты 1 и 2);

б) дата и время доведения потребителем услуг до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о факте нарушения качества, указанные «Покупателем» в журнале регистрации сообщений потребителей, если в ходе проведенной в соответствии с пунктами 5, 6 проверки такой факт будет подтвержден, в том числе по результатам проведенной экспертизы (пункт 7 настоящего Приложения);

в) дата и время начала нарушения качества электроэнергии, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

8. Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

а) с даты и времени установления «Покупателем» факта возобновления энергоснабжения надлежащего качества всем потребителям услуг, указанным в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем услуг до сведения аварийно-диспетчерской службы сообщения о возобновлении энергоснабжения надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества электроэнергии, составленном в соответствии с пунктом 9 настоящего Приложения;

г) с даты и времени возобновления предоставления электроэнергии надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей и используется в соответствии с требованиями законодательства РФ о единстве измерений, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

9. После устранения причин нарушения качества электроэнергии «Гарантирующий поставщик» обязан удостовериться в том, что «Покупателю» (потребителям услуг) предоставляется электроэнергия надлежащего качества в необходимом объеме.

**«Гарантирующий поставщик»**

**«Покупатель»**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

М.П.

М.П.

«Гарантирующий поставщик»

«Покупатель»