

Приложение №1
к приказу №14-П от 13.08.2018 года

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «РостТех»

_____ Е.С. Шепелёв



Регламент о порядке и сроках возмещения убытков потребителям услуги

г. Красноярск
2018 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент о порядке и сроках возмещения убытков потребителям услуги, предоставляемая региональным оператором (далее – РО) при несоблюдении ООО «РостТех» (далее – Общество) обязательств, предусмотренных действующим законодательством РФ, договорами, соглашениями в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами, (далее – Регламент). Регламент разработан с учетом: Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 01.05.2017), Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве», Правилами обращения с твердыми коммунальными отходами, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

– «потребитель» (далее – Потребитель) – физические или юридические лица (собственник твердых коммунальных отходов) или уполномоченное им лицо, заключившее с Обществом договор на оказание услуг регионального оператора;

– «договор на оказание услуг по обращению с ТКО» (далее договор) - договор, заключенный между Потребителем и Обществом, в зоне деятельности которого образуются ТКО и находятся места их сбора и накопления;

– «убытки» - расходы, которые Потребитель, чье право нарушено, понес или должен будет понести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые Потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода);

Другие понятия, используемые в настоящем Регламенте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации.

1.3. Предметом регулирования настоящего Регламента является:

1.3.1. Порядок и сроки досудебного возмещения убытков потребителям услуги РО при несоблюдении Обществом обязательств, предусмотренных действующим законодательством РФ, договорами, соглашениями в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами - (далее ТКО);

1.3.2. Порядок и сроки возмещения убытков на основании решения суда, вступившего в законную силу, регулируются Федеральным законом от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве».

В случае получения Обществом постановления об исполнительном производстве, срок добровольного исполнения на основании действующего законодательства составляет 5 дней.

2. Порядок и сроки досудебного возмещения убытков потребителям при несоблюдении Обществом обязательств, предусмотренных Нормативными правовыми актами, договорами и соглашениями в сфере обращения с ТКО

2.1. В случае выявления Потребителем нарушений, допущенных Обществом при оказании услуг, потребитель с участием представителя Общества составляет акт о нарушении с приложением документов, в том числе материалов фото- и видеофиксации, фактов и обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Обществом

нормативных правовых актов, условий договоров или соглашений и вручает его представителю Общества.

При неявке представителя Общества Потребитель составляет указанный акт в присутствии не менее чем 2 (два) незаинтересованных лиц и в течение 3 (трех) рабочих дней направляет акт Обществу с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного Потребителем.

2.2. Акт должен содержать:

2.2.1. сведения о Потребителе (ФИО, адрес регистрации, контактный телефон, почтовый адрес или адрес направления корреспонденции, паспортные данные – для физического лица; фирменное наименование, адрес регистрации, ИНН, КПП, ОГРН, контактный телефон, ФИО ответственного – для юридического лица),

2.2.2. Сведения об объекте (объектах), от которого образуются ТКО, реквизиты договора при исполнении которого Обществом причинен ущерб Потребителю;

2.2.3. Сведения о нарушении соответствующих условий Договора;

2.2.4. Документы, подтверждающие факты нарушения (в том числе материалы фото – и видео – фиксации);

2.2.5. Сведения о лицах, составивших Акт и их подписи.

2.3. Общество в течение 5 (пяти) дней со дня вручения (получения) Акта организует проверку фактов и обстоятельств, изложенных в Акте.

В случае несогласия с содержанием Акта, составленного без участия представителей Общества, и при отсутствии доказательств вины Общества в нарушении прав Потребителя, приведших к возникновению убытков, по истечении срока проверки в адрес Потребителя в четырнадцатидневный срок направляется мотивированный отказ в возмещении убытков или предложение о представлении дополнительных доказательств.

При поступлении дополнительных сведений и документов, в течение 5 (пяти) дней проводится проверка новых фактов.

2.4. В случае признания фактов нарушений и причинения убытков Потребителю, Обществом устанавливается срок для их возмещения в зависимости от величины причиненных убытков, который не может превышать 14 (четырнадцать) рабочих дней.

Информация о сроках возмещения убытков направляется Потребителю с указанием необходимости представления реквизитов для перечисления денежных средств или согласования иной формы возмещения убытков оказанием услуг.

2.5. В случае поступления в адрес Общества документов, подтверждающих убытки, выданных уполномоченными органами (предписания, протоколы, постановления) возмещение убытков, производится Обществом в течение 14 (четырнадцати) дней со дня поступления таких документов.