

розгляду скарг споживачів у разі неналежного надання або ненадання послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання.

1. У разі неналежного надання або ненадання виконавцем послуг з централізованого теплопостачання та гарячого водопостачання споживач повідомляє про це ПТМ»Ковельтепло» в письмовій формі або в усній формі за допомогою телефонного зв'язку.
2. У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по-батькові, точна адреса проживання споживача, контактний телефон, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення споживача в усній формі, отримані аварійно-диспетчерською службою (далі-АДС), ПТМ»Ковельтепло» за тел. 5-96-95, передаються безпосередньо на дільницю, яка обслуговує будинок для відповідного реагування. Особа, яка прийняла повідомлення, зобов'язана повідомити споживачеві відомості про себе (прізвище, ім'я та по-батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.
3. Представник АДС ПТМ»Ковельтепло», якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуги, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання підприємством факту неналежного надання або ненадання послуг.
4. Представник АДС ПТМ»Ковельтепло», якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний з'ясувати з скаржником точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі.
5. ПТМ»Ковельтепло» скликає комісію для перевірки якісних показників послуг з централізованого теплопостачання та гарячого водопостачання. Перевірка якісних показників послуг здійснюється у присутності споживача комісією у складі:
 - працівника виробничо-технічного відділу ПТМ»Ковельтепло»;
 - майстра відповідної дільниці ПТМ»Ковельтепло»;
 - інших структурних підрозділів підприємства ПТМ»Ковельтепло» у випадку необхідності;
8. За результатами перевірки, у випадку встановлення неналежного надання або ненадання послуги, складається акт-претензія. У випадку встановлення відповідності кількісних та або якісних показників надання послуг складається акт про відповідність надання послуг нормативним. Акти складаються у двох примірниках по одному для споживача, підприємства та підписується представниками.
9. ПТМ»Ковельтепло» на підставі акту-претензії, в якому встановлено невідповідність надання послуг нормативним, визначає причини неякісного надання послуг, необхідні заходи та терміни для їх усунення.
10. У разі неприбуття членів комісії у визначений термін для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта – претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.
11. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг споживач, представник підприємства визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування. За результатами повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується всіма представниками.

Заїкін В.М.

Ткачук А.А.