

ПАМЯТКА

о порядке фиксации нарушений по договору с региональным оператором по обращению с ТКО

В случае нарушения региональным оператором условий договора на оказание услуг по обращению с ТКО потребитель услуги уведомляет регионального оператора до 18-00 ч. дня, следующего за днем обнаружения нарушения, сообщив при этом характер нарушения, ФИО потребителя, адрес объекта, реквизиты договора (при наличии), контактные данные, любым из удобных способов,

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.

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

В случае не устранения нарушения в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления уведомления, потребитель с участием представителя регионального оператора составляет акт о нарушении региональным оператором обязательств по договору (по образцу) 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) видеofиксации и в течение 3 рабочих дней направляет акт региональному оператору с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного потребителем.

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.

Потребитель направляет копию акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору 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.

