

Местная общественная организация по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области

«Жильё по праву»

ОГРН 1147000000982

Томская область, ЗАТО Северск, пр.Коммунистический д.149, оф.2

тел.: 8-923-431-7921

АКТ

от «27» января 2020 года № 03/20

**проведения общественного контроля за соблюдением
прав потребителей**

1. Объект общественного контроля – АО ЕРКЦ.

2. Предмет общественного контроля:

а) Проверка наличия информации, которую обязан представить платежный агент при приеме платежей в каждом месте приема платежей плательщикам (основание – ч.13 ст.4 Федерального закона от 03.06.2007 г. №103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

3. Правовые основания проведения общественного контроля:

- ст.45 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей".

4. Организатор общественного контроля:

Местная общественная организация по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области «Жильё по праву» (далее ОО «Жильё по праву»).

5. Лицо, проводившее общественный контроль - общественный контролёр Загвоздкин Денис Степанович (удостоверение №13 от 21.10.2019 года).

6. Сведения о фактах воспрепятствование законной деятельности общественного контролёра – АО ЕРКЦ отказалось участвовать в проведении мероприятий общественного контроля, предоставлять общественному контролёру какие-либо документы и давать ему объяснения в рамках общественного контроля.

7. Результаты общественного контроля:

В результате проведения общественного контроля выявлены следующие нарушения отделениями связи обязательных требований:

7.1. АО ЕРКЦ в своем офисе не обеспечило предоставление плательщикам следующей информации:

а) адреса и места приема платежей; (требование п.1, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

б) наименования и места нахождения оператора по приему платежей и платежного субагента в случае приема платежа платежным субагентом, а также их идентификационных номеров налогоплательщика; (требование п.2, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

в) наименование поставщика; (требование п.3, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

г) реквизиты договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и поставщиком, а также реквизиты договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и платежным субагентом в случае приема платежа платежным субагентом; (требование п.4, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

д) размер вознаграждения, уплачиваемого плательщиком оператору по приему платежей и платежному субагенту в случае приема платежа платежным субагентом, в случае взимания вознаграждения; (требование п.5, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

е) способы подачи претензий; (требование п.6, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

ж) номера контактных телефонов поставщика и оператора по приему платежей, а также платежного субагента в случае приема платежа платежным субагентом; (требование п.7, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

з) адреса и номера контактных телефонов федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных Правительством Российской Федерации на проведение государственного контроля (надзора) за приемом платежей. (требование п.8, ч.13, ст.4 №103-ФЗ)

7.2. Являясь агентом по приему платежей, АО ЕРКЦ не осуществляет прием платежей от плательщиков в пользу следующих поставщиков: АО «СВК», АО «ОТЭК», ПАО «Томскэнергосбыт», ООО «АБФ Система» за оказанные коммунальные услуги.

8. Общественная оценка социальных, экономических, правовых и иных последствий результатов рассмотрения отделениями связи уведомления ОО «Жильё по праву» о проведении общественного жилищного контроля

а) Отказ АО ЕРКЦ участвовать в осуществлении процедуры общественного контроля, наглядно указывает на отсутствие прозрачности и открытости в деятельности АО ЕРКЦ по соблюдению прав потребителей и исполнению отделением связи обязательных требований.

б) Формальный подход к общественному контролю со стороны АО ЕРКЦ подрывают веру граждан в способность государственных органов, органов местного самоуправления защищать их права и свободы в порядке, установленном законодательством РФ и муниципальными правовыми актами.

9. Предложения и рекомендации:

1. Искоренить формальный подход к общественному контролю, направленному на обеспечение прав и законных интересов граждан.
2. Принять срочные меры по исполнению обязательных требований.
3. Обеспечить соблюдение прав плательщиков.
4. Провести соответствующие служебные проверки, принять решения в рамках установленных полномочий, виновных лиц привлечь к ответственности.
5. Указывать, услуги предоставляемые поставщиками потребителям в местах представления информации.

Лицо, проводившее общественный контроль:

Общественный контролер Местной общественной организации по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области «Жильё по праву» Загвоздкин Денис Степанович (удостоверение №13 от 21.10.2019 года).

Экземпляр Акта №03/20 проведения общественного контроля направить для рассмотрения и направления обоснованного ответа:

- АО ЕРКЦ руководителю;

Экземпляр Акта №03/20 проведения общественного контроля с фактами нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей, а также привлечения в пределах установленных полномочий к ответственности лиц, оказывающих услуги, не соответствующие предъявляемым к ним обязательным требованиям и нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, направить:

- Прокурору ЗАТО Северск;
- в Департамент ЖКХ и госжилнадзора Томской области;
- в Управление Роспотребнадзора по Томской области;
- Управление ЖКХ, ТиС Администрации ЗАТО Северск;

Местная общественная организация по защите прав потребителей жилищных и коммунальных услуг в ЗАТО Северск Томской области «Жильё по праву»

Председатель ОО «Жильё по праву»

Петров В.И.

