

## ПАМЯТКА

### о порядке фиксации нарушений по договору с региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами

В случае нарушения региональным оператором обязательств по договору на оказание услуг по обращению с ТКО потребитель уведомляет об этом регионального оператора при этом сообщив характер нарушения, ФИО потребителя, адрес места нарушения, реквизиты договора (при наличии) контактные данные, любым из удобных способов:

1. По телефонам:

колл-центр регионального оператора 8 (8442) 23-23-23, +7 (991) 361-11-36.

2. По электронной почте: [info@uo34.ru](mailto:info@uo34.ru).

3. Оставить сообщение на сайте регионального оператора ООО «Ситиматик–Волгоград» <http://uo34.ru>.

4. Направить обращение в адрес регионального оператора почтовым отправлением по адресу: 400066, г. Волгоград, ул. Новороссийская, д.5.

Далее потребитель с участием представителя регионального оператора составляет акт о нарушении региональным оператором обязательств по договору (форма прилагается) 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) видеофиксации и в течение 3 рабочих дней направляет акт региональному оператору с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного потребителем.

В случае не устранения нарушения в течение 3 рабочих дней с даты направления уведомления, потребитель с участием представителя регионального оператора составляет акт о нарушении региональным оператором по договору (форма прилагается) 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) видеофиксации 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 и возражений (при наличии) о нарушении региональным оператором обязательств по договору в комитет природных ресурсов, лесного хозяйства и экологии Волгоградской области по адресу: 400074, г. Волгоград, ул. Ковровская 24, или на адрес электронной почты: e-mail: [oblcompriroda@volganet.ru](mailto:oblcompriroda@volganet.ru).