**ПАМЯТКА**

**по порядку фиксации нарушений региональным оператором   
по обращению с твердыми коммунальными отходами обязательств   
по договору на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами**

1. В случае нарушения региональным оператором по обращению   
с твердыми коммунальными (далее – региональный оператор, ТКО) обязательств по договору обращению с ТКО, потребитель с участием представителя регионального оператора составляет акт о нарушении региональным оператором обязательств по договору (далее – Акт) и вручает его представителю регионального оператора (форма акта прилагается).

2. Для составления Акта потребитель в течение 24 часов со дня выявления нарушения, уведомляет регионального оператора (образец уведомления прилагается):

- по электронной почте и (или) через сайт регионального оператора (личный кабинет, форма обратной связи – при наличии);

- по телефону.

3. При неявке представителя регионального оператора потребитель составляет указанный Акт в присутствии не менее чем 2 незаинтересованных лиц\* или с использованием фото- и (или) видеофиксации (должны быть зафиксированы ТКО, расположенные в мусоросборнике). При составлении акта в присутствии незаинтересованных лиц, желательно осуществлять фото- и (или) видеофиксацию.

4. Потребитель в течение 3 рабочих дней направляет Акт региональному оператору с требованием устранить выявленные нарушения в течение разумного срока, определенного потребителем, любым доступным способом, позволяющим подтвердить его получение адресатом.

5. Региональный оператор в течение 3 рабочих дней со дня получения Акта подписывает его и направляет потребителю.

6. 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.

7. 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.

8. В случае получения возражений регионального оператора потребитель обязан рассмотреть возражения и в случае согласия   
с возражениями внести соответствующие изменения в Акт.

9. Потребитель направляет копию Акта о нарушении региональным оператором обязательств по договору в министерство экологии Красноярского края по адресу местонахождения: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 10;   
по юридическому адресу: 660009, г. Красноярск, ул. Ленина, 125.

\*не являющиеся пользователи места (площадки) накопления ТКО