

В житлі холодно, тижнями не вивозиться сміття, вода непридатна для пиття, але рахунки за комунальні послуги виставляються обслуговуючими організаціями в звичайному порядку?

Для того, щоб відновити свої права та не втратити можливість звільнення від плати за послуги неналежної якості (або зменшення плати), важливо правильно і вчасно оформити претензію.

Порядок оформлення та розгляду претензій споживачів комунальних послуг регулюється **Законом України «Про житлово-комунальні послуги»** та **Порядком проведення перевірки відповідності якості надання деяких житлово-комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27.12.18р. №1145.**

Нижче приведено покроковий порядок пред'явлення та розгляду претензій споживачів у випадку ненадання, надання комунальних послуг неналежної якості або не в повному обсязі.

1 КРОК Зверніться до виконавця комунальної послуги або управителя багатоквартирного будинку в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена в договорі про надання відповідних послуг, з претензією про невідповідність кількісних та/або якісних показників послуг.

** У зверненні обов'язково зазначається прізвище, ім'я та по батькові, місце фактичного проживання споживача, а також найменування ненаданої, наданої не в повному обсязі або неналежної якості послуги.*

2 КРОК

Збережіть дані про реєстраційний номер вашого звернення в журналі реєстрації заявок споживачів та час його прийняття, а також інформацію про прізвище, ім'я та по батькові, посаду особи, яка прийняла звернення.

ВАЖЛИВО: Представник виконавця комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний прибути на виклик споживача **не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання претензії споживача.**

3 КРОК

Забезпечте виконавцю комунальної послуги (його представнику) доступ до житла, за умови пред'явлення ним посвідчення. Відмова споживача в наданні доступу до житла є підставою для відмови в задоволенні претензії. При цьому, представники виконавця мають право перебувати лише в тих приміщеннях, в яких розташоване обладнання, перевірка, ремонт, встановлення, заміна або огляд якого проводиться.

4 КРОК

Складіть акт-претензію із обов'язковим зазначенням в ній: місця, дати і часу проведення перевірки, виявлених фактів невідповідності якості надання комунальних послуг параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, інформації про дату початку зниження якості відповідної послуги.

Акт-претензія складається у двох примірниках і підписується споживачем та виконавцем комунальної послуги (його представником). Один примірник акта-претензії передається споживачеві, другий – зберігається у виконавця комунальної послуги.

** У разі коли за результатами проведення перевірки споживач та виконавець не дійшли згоди щодо наявності (відсутності) факту невідповід-*

ності якості надання комунальних умовам або параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, та/або причин виникнення таких порушень або невідповідності, акт-претензія підписується із зауваженнями, які є його невід'ємною частиною.

Якщо виконавець не з'явився для складання акта-претензії або відмовився від його підписання?

Акт-претензію підписує споживач особисто та не менш як двоє інших споживачів відповідної послуги, які проживають у сусідніх будівлях (у приміщеннях – у разі, коли послуга надається у багатоквартирному будинку). Акт-претензія надсилається виконавцю комунальної послуги або управителю багатоквартирного будинку рекомендованим листом. В такому випадку акт-претензія вважається дійсним.

5 КРОК

Проконтролюйте реєстрацію претензії в журналі реєстрації актів-претензій, збережіть інформацію про дату реєстрації та реєстраційний номер.

ВАЖЛИВО: Виконавець комунальних послуг **протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії**, або надає споживачу обґрунтовану письмову відмову.

У разі, якщо виконавець не надав відповідь у цей строк, **претензії споживача вважаються визнаними** таким виконавцем.

Дата, з якої вважається, що комунальні послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком надаються з порушенням вимог до їх якості, зазначається в акті-претензії. Період порушення якості надання комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком вважається припиненим з дати встановлення факту відновлення надання виконавцем комунальної послуги.

Виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний самостійно здійснити перерахунок вартості комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком за весь період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу неустойку (штраф, пеню) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором.

Вищеописаний порядок пред'явлення та розгляду претензій споживачів застосовується до послуг з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами в частині надання послуг з вивезення побутових відходів та послуг з управління багатоквартирним будинком.



ПАМ'ЯТАЙТЕ:

у випадку допущення порушень з боку надавача послуг на етапі прийняття, розгляду, або задоволення претензії споживача, **ви набуваєте**

право на захист своїх прав у судовому порядку, звернення зі скаргою до органів Державної служби з питань захисту прав споживачів.

Право на оскарження рішення надавача комунальних послуг з'являється і у випадку відмови в задоволенні претензії. Крім цього, належним чином оформлена претензія дозволить запобігти безпідставному стягненню коштів за комунальні послуги.



МІЖНАРОДНИЙ
ФОНД
ВІДРОДЖЕННЯ

Матеріал підготовлений ГО "ІРЦ" Правовий простір" за підтримки Міжнародного фонду «Відродження» у межах проекту № 52741 «Енергія змін: Правовий вимір». Матеріал відображає позицію авторів і не обов'язково збігається з позицією Міжнародного фонду «Відродження».

липень, 2019

На сьогодні спілка об'єднує 24 організації у 15 регіонах України



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА
**МЕРЕЖА
ПРАВОВОГО
РОЗВИТКУ**

МЕРЕЖА ПРАВОВОГО РОЗВИТКУ – це коаліція громадських організацій, які розвивають територіальні громади через надання безоплатної правової допомоги.

Офіси Мережі – це передусім юристи та адвокати, які працюють для громадського блага у різних куточках України.



БЕЗОПЛАТНА ДОПОМОГА В УКРАЇНІ

ХЕРСОНСЬКИЙ ОФІС МЕРЕЖІ ПРАВОВОГО РОЗВИТКУ

Адреса:
проспект Ушакова, 37, кабінет 115
(приміщення Херсонської міської ради, перший поверх)

Телефон для довідок:
+38 (099) 468 38 48

E-mail: kherson2@ldn.org.ua

Адреса для листування:
вул. Бориса Мозолєвського, 2,
оф. 9, м. Херсон, 73003

Графік роботи:
Понеділок – Четвер
з 9:00 до 16:00

Обідня перерва
з 12:00 до 13:00

ldn.org.ua



ЯК ВІДШКОДУВАТИ НЕЯКІСНІ ПОСЛУГИ

ПОРЯДОК ПРЕД'ЯВЛЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ ДО
ПОСТАЧАЛЬНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ПОСИЛЮЄМО ПРАВОВІ
МОЖЛИВОСТІ

ЗАХИЩАЄМО ПРАВА
І СВОБОДИ ЛЮДИНИ

РОЗВИВАЄМО
ГРОМАДИ