

Чи можуть відключити комунальні послуги за несплату і як цьому протистояти

Кожен з нас є споживачем житлово-комунальних послуг. Відносини між надавачем та споживачем цих послуг (постачання води, газу, електроенергії, тепла, утримання будинку, вивозу сміття та інших) регулюються Законом України «Про житлово-комунальні послуги», Цивільним кодексом України, Законом України «Про захист прав споживачів».

Постачальник зобов'язаний забезпечити споживача якісними комунальними послугами. Але, якщо надані послуги були неякісними, ви маєте повне право їх не оплачувати. Для цього потрібно дотримуватися певного алгоритму дій.

Які ж послуги не є якісними, і за них не потрібно платити за рахунками?

За логікою речей - ті, які не відповідають встановленим нормативам. Якщо ж відкрити санітарні норми, то прочитаємо там, що температура в квартирі в житлових приміщеннях повинна бути в межах 18-ти градусів, а в кутових кімнатах - в межах 20-ти градусів. Все, що нижче цієї температури, вважається відхиленням від норми.



Не слід забувати, що якщо в квартирі старі дерев'яні віконні рами, і з усіх щілин дме вітер, то буде досить проблематично довести, що низька температура в квартирі - це вина саме теплопостачальної організації, а не власника квартири. Тому, перш ніж шукати винних в особі комунальних служб, слід по можливості якщо не замінити вікна на металопластикові, то хоча б мінімально утеплити і заклеїти наявні вікна.

Якщо, вікна утеплені, протягів немає, а в квартирі холодно. Шукаємо причину і виявляємо у себе холодні батареї, **що робити далі?** Насамперед, потрібно виміряти температуру в усіх кімнатах квартири. Що ж стосується відповіді на питання «яка повинна бути температура теплоносія в квартирі», то насправді це не так вже й важливо, тому що основний (і єдиний) критерій - це температура повітря

в приміщенні. Якщо температура хоча б в одній кімнаті менше ніж 18 градусів (20 градусів для кутової кімнати), то самому засвідчити цей факт не вийде. Спочатку потрібно звернутися з письмовою заявою до постачальника послуги - в даному випадку до теплопостачальної організації. У заяві просити направити до вас комісію для проведення замірів температури. Заява має бути прийнята з вхідним номером, щоб була можливість в подальшому контролі виконання.

Постачальник в обумовлений час надсилає до вас комісію, яка вимірює температуру в квартирі, після чого складається Акт-претензія про незадовільну температуру в квартирі. Акт складається у двох примірниках, і підписується членами комісії і власником квартири як споживачем послуги.

Як платити менше за опалення?

Маючи на руках підписаний Акт, переходимо до другого етапу, а саме вивчаємо алгоритм компенсації за низьку температуру в квартирі. Під компенсацією мається на увазі зниження плати за опалення в залежності від температури в квартирі. Так, при температурі від 12 до 18 градусів, вартість оплати зменшується на 5% за кожен градус нижче 18 градусів Цельсія. Що стосується кутових кімнат, то нижній поріг змінюємо з 12 на 14 градусів, а верхній поріг змінюємо з 18 на 20 градусів. Таким чином, при температурі в кімнаті 12 градусів (14 градусів для кутових кімнат) зниження в платіжках за опалення складе 30%. Якщо ж температура в квартирі нижче 12 градусів (14 градусів для кутових кімнат), то платити за опалення взагалі не потрібно.

Письмову відповідь з приводу порушень температурного режиму постачальник послуги повинен направити споживачеві протягом трьох робочих днів. Якщо постачальник проігнорує цю вимогу, то вважається що він автоматично визнав всі виявлені порушення. Перерахунок за опалення споживач повинен отримати вже з наступними платіжками за комуналку, незалежно від того, наскільки вчасно відбувається оплата споживачем інших комунальних послуг, і чи є заборгованість.

Як відбувається відключення комунальних послуг за несплату?

Спершу слід розуміти, що постачальник може відключити споживача-боржника газ і електроенергію, але воду і опалення відключати не має права. Якщо у вас виник борг у зв'язку з несплатою послуг за воду або опалення, то постачальник за законом не може позбавити боржника постачання цих комунальних послуг, але він має повне право звернутися до суду для стягнення з боржника заборгованості з урахуванням індексу інфляції + 3% річних.



що відключення електрики за несплату комунальних послуг або ж відключення газу за борги, відбувається тільки після попереднього повідомлення про це споживача. Якщо вас не попередили, значить відключення незаконне.

Отже, відключення газу за несплату має відбуватися з дотриманням певного алгоритму, зазначеного в Правилах поставки природного газу, а саме:

1. Якщо споживач протягом 10 днів після терміну, визначеного договором, не здійснив оплату за спожитий газ, постачальник має право припинити постачання газу.

2. Постачальник зобов'язаний попередити письмовим повідомленням (з відміткою про вручення) споживача про припинення постачання газу. Постачальник відправляє повідомлення з вимогою самостійно припинити споживання природного газу за рахунок перекриття запірною пристроєм перед газовим приладом і допустити представника постачальника по пред'явленню службового посвідчення на об'єкт для пломбування запірних пристроїв, що має здійснюватися з дотриманням техніки безпеки. Водночас в повідомленні про припинення споживання природного газу постачальник повинен вказати підстави і дату припинення газоспоживання.

3. Відключити газ можуть не раніше 3-х днів після вручення письмового попередження.

Процедура припинення постачання електрики дуже схожа з процедурою припинення постачання природного газу. В обов'язковому порядку вас повинні письмово попередити не пізніше ніж за 10 робочих днів до дня відключення.

Отже, ви отримали від постачальника попередження про припинення постачання газу або електрики, які подальші ваші дії? Є два варіанта:

1. 1. Сплатити борг до дня відключення газу або електроенергії (зробивши оплату, необхідно повідомити про це постачальника);

2. Реструктуризація боргу, тобто виплата боргу частинами.

а) підписавши договір на реструктуризацію, ви погоджуєтеся зі своєю заборгованістю;

б) якщо вашим боргами понад трьох років - не погоджуйтеся на реструктуризацію боргу.

Якщо вам відключили газопостачання або водопостачання без попередження - ці дії потрібно оскаржити в судовому.

Звертаємо увагу, що цей буклет носить рекомендаційний характер, і вирішення окремих ситуацій потребує консультації зі спеціалістом.

Буклет розроблений в рамках проекту «Розбудова сталої системи доступу до правосуддя та безоплатної правової допомоги в Узинській об'єднаній громаді», що реалізовується за фінансової підтримки Міжнародного Фонду «Відродження».

Буклет містить правову інформацію, актуальну станом на вересень 2021 року

