

Мінрегіон роз'яснює: Як діяти споживачеві, коли житлово-комунальні послуги не відповідають встановленим вимогам?

Споживач житлово-комунальних послуг має право на зменшення розміру плати за надані послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості.

В Управлінні економіки систем життєзабезпечення Мінрегіону роз'яснюють - законодавство України визначає, що порядок надання житлово-комунальних послуг, їх якісні та кількісні показники мають відповідати умовам договору та вимогам законодавства.

У разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо.

Порядок оформлення претензій споживачів до виконавців встановлено статтею 18 Закону України «Про житлово-комунальні послуги».

Так, цією статтею Закону передбачено, що у разі виклику споживачем виконавця його представник повинен з'явитися на виклик не пізніше строку, визначеного договором.

Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

Акт-претензія споживача подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає письмово споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.

Форму акта-претензії про неналежне надання або ненадання комунальних послуг наведено у додатку 2 до Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. № 630.

Форму акта-претензії про перерву в наданні послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, їх ненадання або надання не в повному обсязі наведено у додатку 1 до Порядку проведення перерахунку розміру плати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій у разі перерви в їх наданні, ненадання або надання не в повному обсязі, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 11 грудня 2013 р. № 970.

Законом України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено, що споживач має право на зменшення розміру плати за надані послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості в порядку, визначеному договором або законодавством.

При цьому статтею 16 вказаного Закону визначено **обов'язок виконавця/виробника проводити перерахунок розміру плати за житлово-комунальні послуги у разі перерви в їх наданні, ненаданні або наданні не в повному обсязі** у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

Відповідні Порядки затверджено постановами Кабінету Міністрів України:

від 17 лютого 2010 р. № 151 «Про затвердження Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості»;

від 11 грудня 2013 р. № 970 «Про затвердження Порядку проведення перерахунку розміру плати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій у разі перерви в їх наданні, ненадання або надання не в повному обсязі».