

Що робити, якщо вам надають неякісні комунальні послуги? Кожен з нас може зіштовхнутись з незадовільним опаленням, перепадами напруги, затопленням квартири тощо. Що робити, якщо потрібно оскаржити дії постачальника, добитись перерахунку нарахованих платежів? Складати акт-претензію. Давайте вчитись це робити правильно!

1. Закон України “Про захист прав споживачів”.
2. Закон України “Про житлово-комунальні послуги”.
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.12.2013 № 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».
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 №630 «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення».

Договір про надання комунальних послуг

- Договір потрібно зберігати.
- Його потрібно виконувати в частині своєчасної сплати за отримані послуги.
- У разі ненадання або неякісного надання комунальних послуг за договірними зобов'язаннями захищати свої інтереси можна в судовому порядку, вимагаючи поновлення послуг, здійснення перерахунку за недоотримані послуги.

Збираймо докази для суду

Для поновлення надання послуг та здійснення перерахунку потрібно правильно збирати докази та фіксувати їх у відповідних документах:

- договір про надання послуг;
- фото, -відео;
- свідки;
- акт-претензія.

Як скласти акт-претензію?

1. У разі виникнення обставин, які потребують складання акта-претензії, звертайтеся до підприємства-постачальника послуг письмово з проханням здійснити обстеження. Свою письмову заяву оформлюйте в двох примірниках і потурбуйтеся, щоб на другому примірнику вам проставили примітку (підпис відповідальної особи, ПІБ, дату) про те, що ваше звернення прийнято.

2. Не марнуючи час, належним чином зафіксуйте обставини, до яких призвело ненадання або неякісне надання комунальних послуг, безвідповідальні дії сусідів (якщо це затоплення - фотографуйте пошкоджену техніку, стіни).

3. Перед виходом представників підприємства-надавача послуг вони мають повідомити вас. Потурбуйтеся, щоб в обстеженні взяли участь і ваші сусіди (не менше 2-х свідків).

4. В акті-претензії зазначаються:

- дата складання акта-претензії;
- найменування і поштові реквізити виконавця, якому претензія пред'являється,
- прізвище, ім'я та по батькові заявника претензії (споживача);
- реквізити договору, відповідно до якого пред'явлено претензію;
- обставини (порушення), на підставі яких пред'явлено претензію;
- види послуг, що не надавалися або надавалися неналежним чином;
- кількість послуг, що не надавалися або надавалися неналежним чином;
- якість наданих послуг (відхилення показників від нормативних);
- за можливістю докази, що підтверджують ці обставини; термін порушень;
- вимога здійснення перерахунку за неотримані (неякісні) послуги або інші вимоги заявника (за можливістю з посиланням на нормативні акти);
- перелік документів, що додаються до претензії; підпис, прізвище, ім'я та по батькові, адреса споживача;
- посада, підпис, прізвище представника виконавця або за неприбуття підписи, прізвища, ім'я та по батькові, адреси ще двох споживачів.

Акт складається в 2-х примірниках.

У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі, зазначивши свої адреси, ПІБ, підпис.

5. У разі незгоди зі змістом акта, потрібно зазначити це на документі. Якщо представник виконавця відмовляється підписати акт, то запропонуйте йому зробити про це відповідний запис у акті, а у випадку відмови - зафіксуйте цей факт разом із підписами інших споживачів.

6. Один акт-претензію передайте в канцелярію підприємства-постачальника послуг під розписку. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами підприємства у журналі реєстрації актів-претензій. Підприємство зобов'язане розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про його задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. Вимагайте письмову відповідь-відмову. У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг.

7. Якщо упродовж трьох днів реакції на ваш акт-претензію не надійшло, ви можете звертатись до з позовом до суду і вимагати перерахунку вартості послуг, усунення завданої шкоди, компенсації. Паралельно направте скаргу на дії підприємства-надавача послуг до органу місцевої влади.

Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії. У випадку отримання офіційної відмови у задоволенні вимог щодо перерахунку, ви маєте право оскаржити дане рішення у судовому порядку. Основою доказової бази у справі слугуватимуть договір про надання відповідних послуг та

належним чином складений акт-претензія, тому одразу відповідально поставтеся до його складання.

Щоб звернутись до суду, пам'ятайте:

- споживач не сплачує судовий збір у справах щодо захисту своїх прав в судах першої інстанції;
- для звернення до суду потрібна належним чином підготовлена позовна заява;
- для підготовки позову:
 - 1) скористайтесь зразками позовних заяв (забивайте у рядку пошуку — позовні заяви, тематику; шукати зразки можна у відповідних розділах на сайтах органів влади/структурних підрозділів із захисту прав споживачів);
 - 2) звертайтеся до юристів, які надають платні послуги або до правозахисних громадських організацій;
 - 3) звертайтеся до центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, де для складання позову та представництва інтересів соціально незахищеним верствам населення може бути призначено адвоката за рахунок держави.