

- течі із водопровідних кранів і змивних бачків, та пошкодження смітєпроводу, повинні бути усунені протягом однієї доби;

- а такі несправності, як порушення електромережі (коротке замикання і т.д.) повинно бути усунено негайно.

Порядок розв'язання спорів:

- у разі порушення виконавцем умов договору споживач викликає представника виконавця для складання та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види порушень, кількісних і якісних показників послуг тощо;

- представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше двох робочих днів;

- акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їх підписами. У разі неприбуття представника виконавця у визначений договором строк або необґрунтованої відмови від підписання, акт-претензія вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі;

- спори між сторонами розв'язуються шляхом переговорів або у судовому порядку;

- відповідно до ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач також може звернутися до суду;

- при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання про відшкодування моральної (немайнової) шкоди;

- споживачі по своєму вибору подають позови в суд по місцю свого мешкання або по місцезнаходженню відповідача, по місцю спричинення шкоди або по місцю виконання договору;

- споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, які пов'язані з порушенням їх прав.



Шановні споживачі!

У разі виникнення будь-яких проблем, пов'язаних з ЖКГ, переконливо раджу вам: не витрачайте даремно своє здоров'я, час та кошти, а звертайтеся із своїми скаргами до Держспоживінспекції України та її територіальних органів. Ви будете почуті, отримаєте відповіді, вам допоможуть!

З повагою
Голова Держспоживінспекції України
Орехов Сергій Миколайович



**ДЕРЖАВНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

03680 м. Київ-150, вул. Горького, 174

Приймальня
(044) 226-29-71

Прес-служба
(044) 528-84-19

Служба діловодства
(044) 528-94-38

Телефон «гарячої лінії»
(044) 528-92-44

Факс
(044) 528-56-00

www.dsiu.gov.ua
e-mail: dsiu@dsiu.gov.ua

**ДЕРЖАВНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНЕ
ГОСПОДАРСТВО**

(ПАМ'ЯТКА)



Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» всі громадяни України мають право отримувати послуги в повному обсязі, належної якості.

Споживачі, проживаючи в своїх квартирах та будинках, сплачуючи квартирну плату вступають у договірні відносини з підприємствами, що здійснюють технічне обслуговування житла та надають житлово-комунальні послуги.

Залежно від функціонального призначення житлово-комунальні послуги поділяються на:

- комунальні послуги (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);
- послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньо-будинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);
- послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків, (балансуування, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);
- послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

Послуги з централізованого постачання холодної та гарячої води, опалення, водовідведення повинні відповідати вимогам «Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення».

Згідно п. 29 «Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» споживач має право на:

- зменшення розміру плати у разі:

надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;

тимчасової відсутності споживача та/або членів його

сім'ї на підставі письмової заяви споживача та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність.

- усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;
- несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання послуг шляхом зняття пломб за свій рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;
- перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України
- установлення квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;
- періодичну повірку, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку;
- ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт.

Згідно п. 32 «Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення» виконавець зобов'язаний:

- надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж);
- зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що

підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

- відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб протягом доби;
- забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;
- проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;
- звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- ознайомлювати споживача з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

Двічі на рік – навесні та восени, представники житлово-комунальних підприємств повинні проводити сезонні огляди жилих будівель, куди входить і таке болюче питання, як дрібний ремонт покрівлі, фасадів (це навесні), а восени - ремонт і утеплення трубопроводів на горищах і в підвальних приміщеннях (теж знайома картина), і ремонт, регулювання та гідралічне випробування систем водопостачання і центрального опалення, ремонт та укріплення вхідних дверей, та багато іншого.

Але все ж таки, коли у вашій квартирі щось вийшло із ладу, знайте, що для централізованого контролю і управління роботою технічного обладнання будівель (ліфтів, системи опалення, гарячого водопостачання, системи пожежогасіння і димовиведення, освітлення сходових площадок та інше), а також для обліку заявок на усунення несправностей (пошкоджень) елементів будівель, створюються диспетчерські служби при житлово-комунальних підприємствах. Ви повинні знати, що існують граничні строки невідкладної ліквідації несправностей.

Згідно правил:

- ремонт покрівлі повинен бути виконаний протягом 5 діб;