



УКРАЇНСЬКА
ГАЛИЦЬКА
ПАРТІЯ

ЯК ДОБИТИСЯ ЯКІСНИХ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ?

КРОК 1. УКЛАДІТЬ ДОГОВІР

Закон України «Про комунальні послуги» визначає, що послуги надаються на підставі договору. Це саме той документ, на підставі якого ви можете пред'являти претензії за ненадані або неякісно надані послуги, вимагати відшкодування або перерахунку вартості послуг

Якщо договору у вас досі немає, подайте заяву на ім'я керівника організації, яка надає комунальні послуги. У ній просить підготувати та укласти з вами договір на надання житлово-комунальних послуг на основі типового договору, а також надати інформацію про перелік послуг, їх вартість та споживчі властивості, режим їх надання, структуру цін і тарифів і т.д. При цьому посилайтесь на ст.21 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», згідно з якою ЛКП зобов'язаний укласти з вами такий договір і надати зазначену інформацію. І вкажіть, що у разі відмови ви на підставі п.6 ст.26 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», ст.907 Цивільного кодексу України, припините платити за житлово-комунальні послуги.

Якщо Виконавець, який надає комунальні послуги, не надає їх або ви не задоволені їх якістю, наступний етап — це оформлення акта-претензії, в якому повинні бути ретельно зафіксовані наявні порушення.

КРОК 2. ВИКЛИК ПРЕДСТАВНИКА ВИКОНАВЦЯ ПОСЛУГ ДЛЯ СКЛАДЕННЯ АКТУ-ПРЕТЕНЗІЇ

Відповідно до ст.18 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» у разі порушення виконавцем умов договору, споживач має право викликати його представника для складення та підписання Акту-Претензії, а представник Виконавця зобов'язаний з'явитися не пізніше терміну, зазначеного в договорі. І вказуєте, де і протягом якого строку (як правило, двох днів), повинен з'явитися представник Виконавця послуг.

ВАЖЛИВО! Звернення по телефону не завжди можна потім підтвердити. Тому краще все ж таки подати заяву. Усі заяви до підприємств, установ, оформляються в двох примірниках. Перший подається до установи, другий – реєструється в канцелярії. Якщо у вас відмовилися взяти заяву або не хочуть поставити на вашому примірнику дату та підпис особи, яка його прийняла – відправте заяву рекомендованим листом з повідомленням. Таким чином у вас на руках залишиться другий примірник заяви і документ, який підтверджує, що ця заява була подана до відповідної установи, організації.

КРОК 3. ОФОРМІТЬ АКТ-ПРЕТЕНЗІЮ

Якщо представники ЛКП у встановлений договором строк не прибули для складання Акту-Претензії або якщо мешканці будинку за результатами розгляду заяви отримали від ЖЕКу/ЛКП тільки формальну відписку, Споживачі можуть самостійно скласти такий акт. Для цього достатньо, щоб його підписали три і більше споживачів.

У цьому акті має бути зазначено, що відповідно до договору Виконавець зобов'язався надати певні (зазначте конкретно які) послуги, які надані не були.(Зразок ви можете отримати в громадському офісі УГП)

КРОК 4. ПОДАЙТЕ АКТ-ПРЕТЕНЗІЮ ВИКОНАВЦЮ

Оформлений Акт-Претензія з письмовою претензією споживача про перерахунок вартості наданих комунальних послуг або в компенсації завданих збитків передається Виконавцю, який впродовж 3 робочих днів має ухвалити рішення щодо такої претензії. Якщо по закінченню 3 днів не буде дана відповідь на Акт-Претензію, то вважається, що виконавець визнав факти, викладені в ній (п. 39 Правил)*, і відповідно зобов'язаний здійснити перерахунок за ненадані послуги.

КРОК 5. СКАРГА В ПРОФІЛЬНИЙ ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

ГАЛИЦЬКА РАЙАДМІНІСТРАЦІЯ

79006, Львів, вул. Ференца Ліста, 1
+38 (032) 254-66-01

ЗАЛІЗНИЧНА РАЙАДМІНІСТРАЦІЯ

79006, Львів, вул. Виговського, 34
+38 (032) 295-82-40

ЛИЧАКІВСЬКА РАЙАДМІНІСТРАЦІЯ

79006, Львів, вул. К. Левицького, 67
+38 (032) 254-62-06

СИХІВСЬКА РАЙАДМІНІСТРАЦІЯ

79049, Львів, пр. Червоної Калини, 66
+38 (032) 254-64-02

ФРАНКІВСЬКА РАЙАДМІНІСТРАЦІЯ

79044, Львів, вул. Генерала Чупринки, 85
+38 (032) 237-33-32

ШЕВЧЕНКІВСЬКА РАЙАДМІНІСТРАЦІЯ

79006, Львів, вул. Липинського, 11
+38 (032) 252-17-67

КРОК 6. ПОЗОВ ДО СУДУ

Навіть, якщо ви не плануєте звертатися до суду, документи треба оформляти відповідно до судових вимог: зберігати всі заяви з додатками, копії підтверджуючих документів, залучати для експертизи ліцензованих експертів-оцінювачів, які могли б дати офіційний висновок про наявність дефекту і вартості його усунення (наприклад, ремонту). Витрати на залучення таких фахівців потім будуть включені в суму відшкодування, які ви вимагаєте від Виконавця через суд.

За наявності коштів мешканці будинку можуть за свій рахунок вирішити існуючу проблему, а потім звернутися до суду з позовом про відшкодування витрачених сум. У цьому випадку, потрібно зберегти всі документи, що підтверджують понесені витрати (квитанції про оплату, рахунки і т.д.), для подальшого надання цих доказів у суді.

Важливо знати, що суд визнає тільки ті витрати, які ви зможете підтвердити.

*Постанова КМУ від 21 липня 2005 року № 630 Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.