

## **Права споживачів, місце та порядок одержання інформації споживачів**



Законом України «Про житлово-комунальні послуги» визначено основні засади організаційних, господарських відносин, що виникають у сфері надання та споживання житлово-комунальних послуг між їхніми виробниками, виконавцями і споживачами, а також їхні права та обов'язки.

Відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг, і фізичною та юридичною особою, яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення врегульовано Правилами надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 (далі – Правила).

Відповідно до статті 20 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» (далі – Закон) споживач має право:

1) одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;

Крім того, підпунктом 1 пункту 32 Правил визначено, що виконавець зобов'язаний своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства та цих Правил.

2) одержувати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;

Підпунктом 3 пункту 32 Правил визначено, що виконавець зобов'язаний надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, а також інформацію про ці Правила (зазначається у договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця).

Порядок доведення до споживачів інформації про перелік житлово-комунальних послуг, структуру цін/тарифів, зміну цін/тарифів з обґрунтуванням її необхідності та про врахування відповідної позиції територіальних громад, затверджено наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30.07.2012 № 390 (zareєстрованого в Мін'юсті України 16 серпня 2012 р. за № 1380/21692).

3) на відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;

Підпунктом 18 пункту 32 Правил визначено, що виконавець зобов'язаний відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, заподіяну його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і договору;

4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;

Підпунктами 12 та 17 Правил встановлено, що виконавець зобов'язаний усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством та договором; своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

5) 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;

Підпунктами 16 та 19 Правил встановлено, що виконавець зобов'язаний проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх, надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України та визначеному договором; сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і договором;

6) на несплату вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності житлово-комунальних послуг, визначених договором у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;

7) отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт;

Підпунктами 14 та 15 Правил встановлено, що виконавець зобов'язаний 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); звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

8) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

Споживач має право на укладення договору з виконавцем відповідних послуг на профілактику, повірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та засобів обліку, що вийшли з ладу.

Відповідно до вимог статей 18, 19 та 32 Закону відносини між учасниками договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг здійснюються виключно на договірних засадах. 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. Спори щодо задоволення претензій споживачів вирішуються в суді. Споживач має право на досудове вирішення спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

Плата за житлово-комунальні послуги нараховується щомісячно відповідно до умов договору в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, зокрема, пунктами 9-23 Правил визначено порядок обліку та оплати послуг.

Законом також визначені зобов'язання Споживачів:

1) укласти договір на надання житлово-комунальних послуг, підготовлений виконавцем на основі типового договору;

2) своєчасно вживати заходів щодо усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з власної вини;

3) забезпечувати цілісність засобів обліку комунальних послуг та не втручатися в їх роботу;

4) за власний рахунок ремонтувати та міняти санітарно-технічні прилади і пристрої, обладнання, що вийшли з ладу з його вини;

5) оплачувати житлово-комунальні послуги у строки, встановлені договором або законом;

6) дотримуватися правил пожежної і газової безпеки, санітарних норм;

7) допускати у приміщення, будинки і споруди представників виконавця/виробника в порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних і профілактичних оглядів та перевірки показників засобів обліку;

8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства щодо здійснення ремонту чи реконструкції приміщень або їх частин, не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

9) своєчасно проводити підготовку жилого будинку, помешкання (в якому він проживає або яке належить йому на праві власності) та його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги сплачувати пеню у встановлених законом чи договором розмірах.

Крім того, відповідно до статті 22 Закону України «Про питну воду та питне водопостачання» споживачі питної води мають право на:

- забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним стандартам, кількість і режим подачі якої визначаються на договірних засадах в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;
- одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води, обсяги її реалізації, режими подачі та порядку розрахунку тарифів на послуги централізованого водопостачання і водовідведення;
- організацію та проведення громадських слухань щодо прийняття рішень з питань якості питної води та питного водопостачання відповідно до закону;
- участь представників громадськості у перевітках, які проводяться органами виконавчої влади, з дотриманням встановленого режиму перебування на території об'єктів питного водопостачання;
- пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним стандартам, інших порушень законодавства у сфері питної води та питного водопостачання;
- підключення в установленому порядку до централізованого водопостачання та водовідведення.

Споживачі питної води зобов'язані:

- своєчасно вносити плату за використану питну воду відповідно до встановлених тарифів на послуги централізованого водопостачання і водовідведення;
- раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоків із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;
- не допускати забруднення, засмічення та виснаження джерел питного водопостачання і пошкодження об'єктів питного водопостачання і водовідведення;
- вчасно повідомляти підприємства питного водопостачання про виявлені пошкодження на об'єктах централізованого питного водопостачання і водовідведення, які їм належать або якими вони користуються;
- не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;
- утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;
- у разі внесення не в повному обсязі плати за використану питну воду обмежувати власне використання питної води до рівня екологічної броні питного водопостачання;
- забезпечувати безперешкодний доступ відповідальних представників підприємств питного водопостачання до власних водопровідних мереж та обладнання для контролю за рівнем споживання питної води, а також для виконання відключення і обмеження споживання відповідно до встановленого порядку. В разі перешкоди у доступі зазначених представників до водопровідних мереж та обладнання споживача посадові особи такого споживача несуть відповідальність відповідно до закону.

Місце та порядок одержання інформації споживачами від НКРЕКП

Для подання письмового запиту запитувач може отримати форми запитів на інформацію у відділі документообігу та архівної справи Управління документального забезпечення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, каб. № 102 по вул. Смоленській, 19, м. Київ, або роздрукувати їх з офіційного веб-сайту НКРЕКП [www.nerc.gov.ua](http://www.nerc.gov.ua):

- для фізичних осіб файл форми запиту скачати тут: <http://www.nerc.gov.ua/?id=16624>;
- для юридичних осіб та об'єднань громадян без статусу юридичної особи файл форми запиту скачати тут: <http://www.nerc.gov.ua/?id=16625>.