



ЖИЛИЩНО-КОММУ-НАЛЬНЫЕ УСЛУГИ: ВАШИ ПРАВА



**Одесская городская общественная
организация «Лицом к лицу»**
Адрес: 65014, г. Одесса, ул.
Маразлиевская, 38;
телефон/факс: (048) 738-68-30;
e-mail: facetoface@gt.com.ua.

Буклет издан в рамках проекта «Привлечение
общественности к улучшению жилищных условий
одесситов» при поддержке Программы
социального заказа Одесского городского совета.

Отпечатано в ООО ПКФ «ХОББИТ ПЛЮС». г. Одесса,
ул. Косвенная, 12. Тираж: 5 000 экз. Заказ № от



ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО

(по Закону «О жилищно-коммунальных услугах»):

- 1) получать жилищно-коммунальные услуги своевременно и соответствующего качества согласно законодательству и условиям договора об их оказании;
- 2) получать в установленном законодательством порядке необходимую информацию о перечне жилищно-коммунальных услуг, их стоимости, общей стоимости месячного платежа, структуре цены/тарифа, нормах потребления, порядке предоставления услуг, их потребительских свойствах и т. п.;
- 3) на возмещение убытков, причиненных его имуществу и/или помещению, вреда, причиненного его жизни или здоровью вследствие ненадежного предоставления или непредоставления жилищно-коммунальных услуг;
- 4) на устранение в течение срока, установленного договором или законодательством, выявленных недостатков в оказании жилищно-коммунальных услуг;
- 5) на уменьшение размера платы за оказанные услуги в случае их непредоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества в порядке, определенном договором или законодательством;
- 6) на неуплату стоимости жилищно-коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителя и/или членов его семьи при соответствующем документальном оформлении, а также за период фактического отсутствия жилищно-коммунальных услуг, определенных договором, в порядке, установленном Кабинетом Министров Украины;
- 7) получать от исполнителя компенсацию в размере, определенном договором, решением суда или законодательством, за превышение нормативных сроков на проведение аварийно-восстановительных работ;
- 8) на проверку количества и качества жилищно-коммунальных услуг в порядке, установленном Кабинетом Министров Украины.
- 9) на заключение договора с исполнителем соответствующих услуг на профилактику, поверку, а также замену или ремонт вышедших из строя санитарно-технических приборов, устройств, оборудования и средств учета.



ДОГОВОР – ПАЛОЧКА-ВЫРУЧАЛОЧКА

Закон возлагает на исполнителей обязанность заключать с потребителями договоры о предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

Существенные условия договора, без наличия которых он не имеет юридической силы:

- 1) наименование сторон договора;
- 2) предмет договора;
- 3) исчерпывающий перечень жилищно-коммунальных услуг, тарифы и их составляющие на каждую из услуг, общая стоимость услуг;
- 4) порядок уплаты за потребленные услуги;
- 5) порядок перерасчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их непредоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества;
- 6) права и обязанности сторон;
- 7) порядок контроля и отчета сторон;
- 8) порядок измерения объемов и определение качества предоставленных услуг;
- 9) определение точек распределения, в которых происходит передача услуг от исполнителя/производителя потребителю;
- 10) порядок обслуживания сетей и распределение полномочий относительно их эксплуатации и восстановления (ремонта);
- 11) условия доступа в квартиру, дом, помещение, на земельный участок для устранения аварий, неполадок, осмотра сетей, снятия контрольных показателей средств учета;
- 12) порядок осуществления ремонта;
- 13) ответственность сторон и штрафные санкции за невыполнение условий договора;
- 14) порядок решения споров;
- 15) перечень форс-мажорных обстоятельств;
- 16) срок действия договора;
- 17) условия изменения, пролонгации, прекращения действия договора;
- 18) дата и место заключения договора.

Процедура согласования договора происходит на протяжении месяца со дня внесения проекта договора одной из сторон. Договор о предоставлении жилищно-коммунальных услуг вступает в силу с момента его заключения.

Если потребитель получает от исполнителя жилищно-коммунальные услуги и оплачивает их, то он находится в фактических договорных отношениях с исполнителем.

Кроме существенных, договор может содержать другие условия по согласованию сторон.

При заключении договоров о предоставлении жилищно-коммунальных услуг стороны не могут отступать от содержания типового договора, утвержденного Кабинетом Министров Украины, но имеют право конкретизировать его условия.

Потребитель жилищно-коммунальных услуг должен знать!

ТЕПЛО

Согласно Правилам предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотвода:

О перерыве предоставления услуги ее исполнитель (жилищно-коммунальное предприятие) обязан сообщить потребителю через СМИ, а также письменно не позднее, чем за 10 суток до его наступления (за исключением перерыва вследствие аварии или действий непреодолимой силы). В сообщении отмечаются причина и время перерыва.

Если в квартире холодно или нет горячей воды, нужно обратиться с заявлением к исполнителю услуг с требованием вызвать его представителей для выяснения причин этого и для составления акта-претензии. На основании акта и в соответствии с Правилами, принимается решение о перерасчете платежей за непредоставленные или некачественно предоставленные коммунальные услуги. В ином случае потребителю выдается обоснованный письменный отказ в удовлетворении его претензий.

Согласно Правилам при температуре воздуха в квартире не ниже чем 18°C, при условии их утепления, оплачивается 100 % стоимость услуг.

За каждый день снижения температуры на градус большее одного раза в месяц:

- от 18 до 12°C - плата уменьшается на 5 % на протяжении всего срока отклонения от нормы;
- если температура воздуха ниже 12°C - плата не взимается.

При температуре горячей воды свыше 50 С вы должны уплатить 100 % стоимости услуги. При снижении температуры горячей воды снижается и плата:

- 45 - 49°C - плата составляет 90 % за весь срок отклонения,
- 40 - 44°C - 70 % соответственно.
- при температуре ниже 40°C, плата берется как за холодную воду.

ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЯ

По Правилам пользования электроэнергией:

В случае нарушения энергопоставщиком условий договора потребитель вызывает его представителя для составления акта-претензии потребителя, в котором отмечаются сроки, виды отклонения показателей по предоставлению услуг.

Акт составляется если ток некачествен (завышено или занижено напряжение по сравнению с 220 V). В случае неприбытия представителя энергопоставщика на протяжении 3-х суток в городе или 7-ми суток в селе, потребитель имеет право составить акт-претензию в произвольной форме с участием не менее, чем 3-х потребителей или выборного лица домо-



вого, уличного или другого органа самоуправления.

Если качество электроэнергии не отвечает показателям, указанным в договоре, энергоснабжающая организация несет ответственность в размере 25 % стоимости электроэнергии. В случае прерывания снабжения электроэнергией по вине энергоснабжающей организации, она несет ответственность в размере двукратной стоимости недоотпущенной потребителю электроэнергии.

Бывает, из-за перенапряжения выходят из строя бытовые приборы, тогда энергоснабжающая организация по обращению граждан должна провести служебное расследование и установить причины происшедшего. Убытки потребителя по ремонту бытовой и радиоэлектронной аппаратуры из-за перепадов напряжения должны компенсировать энергетики, коммунальные предприятия или другие виновные лица.

Если вопрос не решается, следует обращаться в суд с иском, к которому приложить договор на снабжение электроэнергией, акт-претензию, справки ремонтных мастерских или выводы экспертизы.

К вам пришел проверяющий: полезные советы

- 1) **Храните документы!** Держите договор, расчетную книжку и т.п. в отдельных папках, сохраняйте платежные документы не менее трех лет с даты последнего платежа.
- 2) **Не допускайте несовершеннолетних.** Если дома есть дети (до 18 лет), то им вообще не следует впускать в квартиру проверяющих. Они имеют ограниченный объем юридической дееспособности.
- 3) **Спросите служебные удостоверения.** Внимательно ознакомьтесь с ними. В случае сомнения лучше всего позвонить в контору исполнителя и выяснить наличие такого работника.
- 4) **Выясни цель, сверь с договором об оказании услуги правомерность проверки.**
- 5) **Помните, что проверяющий заинтересован в установлении нарушения.** Следите за ним и не отходите ни на шаг во время проверки.
- 6) **Потребуйте сделать записи о выполненной работе в расчетной книжке или другом документе с указанием даты.**

КАК СТАТЬ ХОЗЯИНОМ В СВОЕМ ДОМЕ

Органы самоорганизации населения (СОН):

Это домовые, уличные, квартальные комитеты, комитеты микрорайонов, созданные по инициативе ответственности по месту жительства. Они имеют историю, которая насчитывает уже не одно десятилетие.

Главная их цель — защита прав и соблюдение интересов жителей той территории, на которой они работают. В том числе и прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Органы самоорганизации населения имеют право осуществлять контроль за предоставлением гражданам жилищно-коммунальных услуг и за качеством проведения ремонтных работ в жилых домах. Многие из органов СОН для этого успешно налаживают диалог с местными властями и жилищными организациями.

Законами предусмотрен такой общественный контроль в сфере ЖКХ. В соответствии с ними органы местного самоуправления должны привлекать к своей работе на общественных началах представителей органов СОН, членов правлений ОСМД, ЖСК и т.п..

Это касается участия в обсуждении состояния и планов, проектов развития, реформирования жилищно-коммунального хозяйства.

Общество совладельцев многоквартирного дома (ОСМД или кондоминиум):

Если Вы приватизировали свою квартиру, Вы стали собственником не только квартиры, но и совладельцем всех частей дома. Жители Вашего дома могут создать ОСМД для того, чтобы обеспечивать самостоятельно (независимо от жилищных организаций) обслуживание дома и придомовой территории.



ОСМД – это юридическое лицо, образованное собственниками жилых и нежилых помещений дома для обслуживания дома, обеспечения надлежащего содержания и использования общего имущества и придомовой

территории, и для защиты прав его членов. ОСМД имеет печать, счет в банке и другие реквизиты.

Создав ОСМД, Вы получаете возможность:

- использовать свои платежи на содержание и ремонт именно Вашего дома, а не какого-то другого;
- определять очередность выполнения работ по ремонту и модернизации дома или его оборудования;
- контролировать рациональность использования средств, выделенных на те или иные цели;
- контролировать качество и количество получаемых услуг;

- получать дополнительные средства для содержания дома за счет хозяйственной деятельности ОСМД;
- контролировать перепланировки квартир, отрицательно влияющие на другие квартиры и на весь дом;
- экономить энергоресурсы за счет внедрения приборов учета и систем автоматики, утепления мест общего пользования.

ЗНАНИЕ НОРМ И ЗАКОНОВ — ОРУЖИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Вам пригодится при защите Ваших прав:

- Конституция Украины;
- Закон Украины «О жилищно-коммунальных услугах»;
- Закон Украины "Об энергоэтикетке";
- Закон Украины «Об органах самоорганизации населения»;
- Закон Украины «Об объединениях совладельцев многоквартирного дома»;
- Правила предоставления услуг по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и водоотвода — утверждены Постановлением Кабинета Министров Украины № 630 от 21 июля 2005 г.;
- Постановление Кабинета Министров Украины №560 от 12 июля 2005г. «Об утверждении Порядка формирования тарифов на услуги по содержанию домов, сооружений и придомовых территорий и типового договора об оказании услуг по содержанию домов сооружений и придомовых территорий»;
- Правила пользования тепловой энергией — утверждены Постановлением Кабинета Министров Украины от 3 октября 2007 г. №1198.

АВАРИЙНЫЕ СЛУЖБЫ г. ОДЕССЫ

- Приморский район: дежурный - т. 732-00-50, аварийная служба - т. 22-84-75;
- Киевский район: дежурный - т. 66-00-50, аварийная служба - т. 749-44-99; 44-12-77;
- Малиновский район: дежурный - т. 65-00-50, аварийная служба - т. 715-43-59;
- Суворовский район: дежурный - т. 55-00-50, 52-39-30, аварийная служба - т. 56-31-98;
- Городское управление жилищно-коммунального хозяйства: контрольно-диспетчерская служба "0-58" - т. 722-33-59; 722-73-40;
- Инфоксводоканал (диспетчерская) - т. 728-41-03;
- Горводопровод - т. 65-51-27; 64-70-07;
- Горканализация - т. 728-53-35, 778-60-28;
- Одесстеплокоммунэнерго - т. 66-40-04;
- Одессалифт - т. 35-70-51; 35-70-52;
- Одесгорсвет (наружное освещение) - т. 724-46-07;
- Центральный РЭС - т. 717-26-00;
- Южный РЭС - т. 717-27-75;
- Северный РЭС - т. 716-11-47; 756-60-73.