**Як захистити свої права, коли вони порушені**

**надавачами житлово-комунальних послуг**

Слід пам’ятати, що відповідно до статті 7 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» споживач зобов’язаний укладати договір на надання житлово-комунальних послуг, оскільки договір – це саме той документ, на підставі якого споживач може подавати претензії за ненадані або за неякісно надані послуги, а також вимагати виконання перерахунку та відшкодування збитків.

Крім того, відповідно до статті 12 Закону, надання житлово-комунальних послуг здійснюється виключно на договірних засадах.

Договори про надання житлово-комунальних послуг укладаються відповідно до типових або примірних договорів, затверджених Кабінетом Міністрів України або іншими уповноваженими державними органами відповідно до Закону. Такі договори можуть затверджуватися окремо для різних моделей організації договірних відносин (індивідуальний договір та колективний договір про надання комунальних послуг) і для різних категорій споживачів (індивідуальний споживач, колективний споживач).

При цьому слід зазначити, що споживач відповідно до статті 7 Закону має не лише права, а й обов’язки.

І все ж таки у разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг споживач має право викликати виконавця комунальних послуг (його представника) для перевірки кількості та/або якості наданих послуг.

За результатами перевірки якості надання комунальних послуг або якості послуг з управління багатоквартирним будинком складається акт-претензія, який підписується споживачем та виконавцем комунальної послуги або управителем (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком).

Виконавець комунальної послуги або управитель (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) зобов’язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання послуги, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.

Акт-претензія складається виконавцем комунальної послуги або управителем (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) та споживачем і повинен містити інформацію про те, в чому полягало ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком, дату (строк) її ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості, а також іншу інформацію, що характеризує послугу.

У разі неприбуття виконавця комунальної послуги або управителя (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт підписується споживачем, а також не менш як двома споживачами відповідної послуги, які проживають (розташовані) в сусідніх будівлях (у приміщеннях – якщо послуга надається у багатоквартирному будинку), і надсилається виконавцю комунальної послуги або управителю (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) рекомендованим листом.

Виконавець комунальної послуги або управитель (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) протягом п’яти робочих днів має вирішити питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або надати споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії.

У разі ненадання виконавцем (управителем) відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем (управителем).

Якщо врегулювати спір шляхом надсилання акту-претензії не вдалося, то Закон визначає, що захист прав споживачів житлово-комунальних послуг здійснюється уповноваженим центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.