

Роз'яснення **щодо складання акту-претензії при неякісному наданні послуги з** **управління багатоквартирним будинком**

До Ужгородської міської ради та департаменту міської інфраструктури Ужгородської міської ради надходять скарги на неякісне надання окремих складових послуги з управління багатоквартирними будинками.

У зв'язку з чим департамент міської інфраструктури публікує **Порядок складання акту-претензії**, як необхідний інструмент захисту прав співвласників багатоквартирних будинків (власників квартир, нежитлових приміщень) – (надалі споживачів).

Порядок складання акту-претензії.

Порядок проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг регулюється [Законом України «Про житлово-комунальні послуги»](#), Постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145, якою затверджено [Порядок проведення перевірки відповідності якості надання деяких житлово-комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг](#).

Відповідно до постанови, у разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг споживач має право викликати виконавця послуги з управління для перевірки кількості та/або якості наданих послуг та затверджено форму акта-претензії (додається). [Завантажити акт можна за посиланням](#).

Нижче наведено покроковий порядок пред'явлення та розгляду претензій споживачів у випадку ненадання, надання послуг неналежної якості або не в повному обсязі.

Крок перший: зверніться до управителя багатоквартирного будинку в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена в договорі про надання відповідних послуг, з претензією про невідповідність кількісних та/або якісних показників послуг.

**У зверненні обов'язково зазначається прізвище, ім'я та по батькові, місце фактичного проживання споживача, а також найменування ненаданої, наданої не в повному обсязі або неналежної якості послуги.*

Крок другий: збережіть дані про реєстраційний номер вашого звернення в журналі реєстрації заявок споживачів та час його прийняття, а також інформацію про прізвище, ім'я та по батькові, посаду особи, яка прийняла звернення.

Важливо: Представник виконавця комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання претензії споживача.

Крок третій: забезпечте виконавцю послуги (його представнику) доступ до житла, за умови пред'явлення ним посвідчення. Відмова споживача в наданні доступу до житла є підставою для відмови в задоволенні претензії. При цьому, представники виконавця мають право перебувати лише в тих приміщеннях, в

яких розташоване обладнання, перевірка, ремонт, встановлення, заміна або огляд якого проводиться.

Крок четвертий: складіть акт-претензію із обов'язковим зазначенням в ній: місця, дати і часу проведення перевірки, виявлених фактів невідповідності якості надання послуг параметрам, передбаченим договором про надання послуги з управління, інформації про дату початку зниження якості відповідної послуги.

Акт-претензія складається у двох примірниках і підписується споживачем та виконавцем послуги (його представником). Один примірник акта-претензії передається споживачеві, другий – зберігається у виконавця послуги.

У разі, якщо за результатами проведення перевірки споживач та виконавець не дійшли згоди щодо наявності (відсутності) факту невідповідності якості надання послуг умовам або параметрам, передбаченим договором про надання послуги, та/або причин виникнення таких порушень або невідповідності, акт-претензія підписується із зауваженнями, які є його невід'ємною частиною.

Якщо виконавець не з'явився для складання акта-претензії або відмовився від його підписання:

Акт-претензію підписує споживач особисто та не менш як двоє інших споживачів відповідної послуги, які проживають у сусідніх будівлях (у приміщеннях, квартирах багатоквартирного будинку). Акт-претензія надсилається управителю багатоквартирного будинку **рекомендованим листом**. В такому випадку акт-претензія вважається дійсним.

Крок п'ятий: проконтролюйте реєстрацію претензії в журналі реєстрації актів-претензій, збережіть інформацію про дату реєстрації та реєстраційний номер.

Важливо: Виконавець послуги протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або надає споживачу обґрунтовану письмову відмову.

У разі, якщо виконавець не надав відповідь у цей строк, **претензії споживача вважаються визнаними** таким виконавцем.

Дата, з якої вважається, що послуги з управління багатоквартирним будинком надаються з порушенням вимог до їх якості, зазначається в акті-претензії.

Період порушення якості надання послуг з управління багатоквартирним будинком вважається припиненим з дати встановлення факту відновлення надання виконавцем послуги у повному обсязі.

Крок шостий: управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний самостійно здійснити перерахунок вартості послуги з управління багатоквартирним будинком за весь період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу неустойку (штраф, пеню) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором. Порядок здійснення перерахунку вартості послуги з управління багатоквартирним будинком за період її ненадання, надання невідповідної якості затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 5 червня 2019 р. № 482.

У разі надходження актів-претензій від споживачів, перерахунок за актом-претензією, що надійшов від споживача, здійснюється управителем для усіх споживачів багатоквартирного будинку, яким послуга була надана невідповідної якості.

*Звертаємо увагу споживачів (власників квартир, нежитлових приміщень багатоквартирних будинків) на тому, що належним чином **оформлена претензія дозволить запобігти безпідставному стягненню управителем коштів за послуги з управління, в т.ч. в судовому порядку.***

У разі відмови в задоволенні споживачу його прав, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів», «Про житлово-комунальні послуги», споживач має право звернутися із скаргою оформленою відповідно до Закону України «Про звернення громадян» в територіальний орган Держпродспоживслужби за місцем здійснення господарської діяльності суб'єктом господарювання.

Результати перевірки якості надання послуг з управління багатоквартирним будинком можуть бути оскаржені. У випадку отримання офіційної відмови у задоволенні вимог щодо перерахунку, споживач має право оскаржити дане рішення у судовому порядку. Основою доказової бази у справі слугуватимуть договір про надання відповідних послуг у багатоквартирному будинку, квитанції про сплату за послуги, належним чином складений акт-претензія, фото- та відеоматеріали пошкодженого спільного майна, або квартири, покази свідків. Спори стосовно задоволення претензій споживачів вирішуються в судовому порядку, при цьому, споживачі звільняються від сплати судового збору згідно з [Листом Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 09.08.2017 № 93-1517/0/4-17.](#)