**Знай свої права:**

**як відстояти належну якість надання комунальних послуг**

Кожен споживач, який сумлінно оплачує житлово-комунальні послуги і при цьому спостерігає порушення своїх прав споживача, має право захищати їх доступними правовими методами.

Закон України «[Про житлово-комунальні послуги](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text)» і постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2018 №[1145](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1145-2018-%D0%BF) передбачають конкретні механізми захисту прав споживачів. Одним із таких механізмів і є складання акта-претензії.

Отже, якщо ваші права споживача порушені при користування сплаченими житлово-комунальними послугами, тоді варто задокументувати порушення і виставити претензію за неякісно надані послуги.

**Крок 1 «Повідомлення про порушення»**

* зафіксуйте обставини, до яких призвело ненадання або неякісне надання комунальних послуг (якщо це затоплення, псування майна − фотографуйте пошкоджену техніку, меблі, стіни тощо);

письмово зверніться до надавача послуг і повідомте про порушення (рекомендованим листом з повідомленням про вручення або особисто, запросивши в канцелярії відмітку про отримання на вашій копії).

**Крок 2 «Перевірка якості послуг та складання акта-претензії»**

* виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов’язані прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання відповідних послуг, але не пізніше ніж протягом 1 доби з моменту отримання претензії споживача;
* за результатами перевірки складається акт-претензія у 2-х примірниках (1 примірник передається споживачеві, 2 − зберігається у виконавця комунальної послуги (його представника) або управителя багатоквартирним будинком).

Якщо споживач і представник надавача послуг не дійшли згоди у питаннях підтвердження порушень, то акт-претензія підписується із зауваженнями, які є його невід’ємною частиною. Результати перевірки якості надання послуг можуть бути оскаржені в судовому порядку.

**Крок 3 «Звернення до Держпродспоживслужби»**

* якщо упродовж однієї доби представник надавача послуг не з’явився або відмовляється без обґрунтування від підписання акта-претензії, то акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі, зазначивши свої адресу, ПІБ, підпис;
* акт-претензія надсилається виконавцю комунальної послуги або управителю багатоквартирного будинку рекомендованим листом;
* якщо виконавець комунальних послуг або управитель багатоквартирного будинку протягом п’яти робочих днів після реєстрації акта не надає виконавцеві відповіді, споживач має право звернутися до Держпродспоживслужби.

Джерело

<https://dpss.gov.ua/news/znai-svoi-prava-iak-vidstoiaty-nalezhnu-iakist-nadannia-komunalnykh-posluh>