



КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА

Порядок оскарження ненадання або нена належного надання послуг

Тетяна Науменко
Київ - 2018



Оплата за послуги централізованого теплопостачання у цьому році стрімко зросла, майже вдвічі в порівнянні з минулим опалювальним сезоном. Але якість надання послуг від цього не покращилась, а скоріше навпаки. Жителі багатьох багатоквартирних будинків скаржаться на низьку температуру повітря в їх квартирах. Для того, щоб зрозуміти чи належним чи неналежним чином надаються послуги з централізованого теплопостачання вважаємо за необхідне повідомити Вам про існуючі норми показників температур для житлових приміщень встановлених ГОСТ 30494-96 (Будівлі житлові і суспільні. Параметри мікроклімату в приміщеннях. Міждержавний стандарт.).



Період року	Тип приміщення	Температура повітря, °С	
		Оптимальна	Допустима
Холодний (температура за вікном 8°C і нижче)	Жила кімната	20-22	18-24
	Кухня, туалет	19-21	18-26
	Ванна, санвузол	24-26	18-26
Теплий (температура за вікном вище 8 °С)	Жила кімната	22-25	20-28



У випадку якщо Ви вважаєте, що температура у Вашій квартирі не відповідає встановленим нормам необхідно повідомити про це постачальнику послуг (ПАТ «Київенерго») актом-претензією. Для укладення цього документу Вам необхідно вчинити наступні дії:

1. Правильно виміряти температуру повітря в квартирі. Градусник має бути розміщений на внутрішній стіні квартири, на відстані 1 м від зовнішньої стіни і 1,5 м від підлоги. Якщо температура суперечить вказаним даним в таблиці, то є підстави для пред'явлення претензій постачальнику послуг. Вимірювання показників мікроклімату в холодний період року слід виконувати при температурі зовнішнього повітря не вище мінус 5 °С.



2. Викликати представника виконавця. Згідно зі ст. 18 Закону «Про житлово-комунальні послуги» у разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника з тим, щоб зафіксувати порушення договірних зобов'язань і скласти акт-претензію. Викликати представника виконавця можна усно (за допомогою телефонного зв'язку) або письмово (zareєструвавши заяву в Центрі обслуговування клієнтів ПАТ «Київенерго»). Працівник ПАТ «Київенерго» зобов'язаний zareєструвати це повідомлення в Журналі реєстрації заявок споживачів, повідомивши при цьому споживачеві вхідний номер заяви, ПІБ особи, що zareєстрував (прийняв) його, і час реєстрації заяви. Після того як заяву буде zareєстровано, представник виконавця, в термін, зазначений у договорі про надання послуг, зобов'язаний прийти для перевірки та фіксації безпосередньо самого факту нена належного надання або ненадання послуги.



3. Скласти акт-претензію. У разі, якщо представник не з'явиться в зазначений термін для складання акту-претензії або відмовиться його підписувати, його можна оформити і самотійно. Для цього необхідні підписи як мінімум двох споживачів послуги (наприклад, Ви та мешканець сусідньої квартири). Акт-претензія має бути складений у двох примірниках, один з яких залишається у споживача послуг.

4. Направлення акту-претензії виконавцю. У випадку коли представник виконавця не з'являється для складання акту-претензії, складений споживачами акт потрібно віднести до Центру обслуговування клієнтів ПАТ «Київенерго». Акт-претензію мають зареєструвати в Журналі реєстрації актів-претензій виконавця. Акт-претензія споживача розглядається виконавцем протягом трьох днів з дня її реєстрації у Журналі. Через три дні виконавець повинен або розпорядитися про перерахунок платежів, або надати мотивовану відмову в перерахунку.



КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА

АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ

про неналежне надання або ненадання послуг

м. Київ «__» _____ 2017 р.

Згідно з договором № _____ про надання послуг з централізованого опалення та постачання гарячої води населенню споживач _____, висловлює претензії виконавцю щодо якості надання послуг з централізованого опалення у квартири № _____ за адресою: м. Київ, _____

за відхилення у якісних показниках надання послуг теплопостачання, а саме температура повітря в жилій кімнаті складає _____ °C

період порушень _____

з _____ 201__ р. до _____ 201__ р.

період порушень _____

з _____ 201__ р. до _____ 201__ р.

У зв'язку з викладеним виконавець повинен забезпечити відповідний рівень надання послуг, зробити перерахунок розміру плати за неналежно надані або ненадані послуги та сплатити неустойку споживачам згідно з умовами договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.

Інші умови: _____

Цей акт склали:

Виконавець _____ (посада, прізвище, ім'я та по батькові, підпис) Адреса _____ Телефон _____ (підпис) М.П.	Споживач _____ (підпис, прізвище, ім'я та по батькові) Адреса _____ Телефон _____ (підпис)
--	--

У разі неприбуття представника виконавця в установленний договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необгрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі:

Споживач, що проживає у будинку № _____ кв. _____ Споживач, що проживає у будинку № _____ кв. _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис)

(підпис)



КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!