

РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ С ГУП «ВИЛЕЙСКОЕ ЖКХ» В ОБЛАСТИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

В случае неоказания ГУП «Вилейское ЖКХ» жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками жители г.Вилейка и Вилейского района уведомляют об этом ГУП «Вилейское ЖКХ» либо аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре или указанную иным способом.

Соответствующее уведомление может быть сделано гражданином путем направления письменной претензии либо устного сообщения (заявки), в том числе по телефону, и подлежит обязательной регистрации исполнителем либо аварийно-диспетчерской службой. Работник ГУП «Вилейское ЖКХ» или аварийно-диспетчерской службы, принявший устное сообщение (заявку), обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (заявку), и регистрационный номер сообщения (заявки).

Работник ГУП «Вилейское ЖКХ» должен прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя не позднее срока, определенного договором. В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения, на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

Работник ГУП «Вилейское ЖКХ», прибывший на основании уведомления потребителя, устанавливает факт наличия и причины неоказания ЖКУ либо оказания ЖКУ с недостатками, составляет претензионный акт и при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков жилищно-коммунальной услуги.

Претензионный акт подписывается работником ГУП «Вилейское ЖКХ» и потребителем. Потребитель вправе подписать претензионный акт с оговорками. В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя делает об этом запись в данном акте.

На основании претензионного акта ГУП «Вилейское ЖКХ» удовлетворяет требования потребителя либо направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований. В случае отказа в удовлетворении его требований потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) и (или) обжаловать такой отказ в судебном порядке. Проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) не лишает потребителя права на судебное обжалование отказа исполнителя в удовлетворении требований потребителя.

В случае подтверждения ГУП «Вилейское ЖКХ» факта неоказания жилищно-коммунальной услуги либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе требовать оказания жилищно-коммунальной услуги и не оплачивать жилищно-коммунальную услугу за период с момента, указанного в претензионном акте, акте независимой проверки (экспертизы) или судебном постановлении, до момента начала (возобновления) оказания жилищно-коммунальной услуги.

В случае подтверждения ГУП «Вилейское ЖКХ» факта оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе отказаться от такой услуги без возмещения исполнителю расходов на ее оказание, а если такая услуга уже оказана, вправе по своему выбору требовать возврата платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, если это возможно исходя из ее характера, либо уменьшения размера платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, либо безвозмездного устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно, либо повторного оказания жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно.

Срок принятия решения по требованию гражданина о возврате платы за жилищно-коммунальную услугу, об уменьшении размера платы за жилищно-коммунальную услугу, оказанную с недостатками, не может превышать семи календарных дней со дня предъявления соответствующего требования. Недостатки оказанной жилищно-

коммунальной услуги должны быть устранены ГУП «Вилейское ЖКХ» в максимально короткий срок, технологически необходимый для устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон. Оказание ЖКУ, не оказанной потребителю, либо повторное оказание ЖКУ, оказанной с недостатками, должны быть проведены в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания жилищно-коммунальной услуги, а в случае, если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом.

В случае, если гражданин потребовал уменьшения размера платы в связи с оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, а также в случае неоказания жилищно-коммунальной услуги перерасчет платы за основные жилищно-коммунальные услуги осуществляется в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь, а за дополнительные жилищно-коммунальные услуги - в порядке, определенном договором.

Если ГУП «Вилейское ЖКХ» отказало в удовлетворении требований потребителя, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, потребитель вправе, если это технически возможно, привлечь к оказанию жилищно-коммунальной услуги третьих лиц либо выполнить работы своими силами, проинформировав об этом, и потребовать возмещения стоимости выполненных работ и дополнительных расходов.

Под дополнительными расходами понимаются расходы гражданина на привлечение другого исполнителя, которые в случае оказания исполнителем жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества не были бы необходимы потребителю, в том числе затраты на получение кредита для оплаты услуг третьих лиц, приобретение альтернативных источников энергии, наем другого жилого помещения на время оказания жилищно-коммунальных услуг или устранения недостатков жилищно-коммунальных услуг.

ГУП «Вилейское ЖКХ» обязано по устному или письменному обращению потребителя провести проверку качества ЖКУ за свой счет. По результатам проверки качества жилищно-коммунальной услуги составляется акт проверки качества.

Жители г.Вилейка и Вилейского района вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги). Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке. Исполнитель вправе оспорить результаты независимой проверки (экспертизы) в судебном порядке. В случае, если в результате независимой проверки (экспертизы) будут установлены недостатки жилищно-коммунальной услуги (факт неоказания жилищно-коммунальной услуги), исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение такой проверки (экспертизы) (проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг (факта неоказания жилищно-коммунальных услуг) определяется постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 "О мерах по реализации Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг").

Устранение дефектов и неисправностей, которые появились вследствие неисправностей конструктивных элементов, инженерных систем не по вине собственников жилых помещений частного жилищного фонда, нанимателей жилых помещений государственного жилищного фонда, производится за счет организации, осуществляющей эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющей жилищно-коммунальные услуги.

В случае нарушения прав потребителя жилищно-коммунальных услуг ГУП «Вилейское ЖКХ» возмещает причиненные убытки, вред и уплачивает неустойку, предусмотренную законодательством о защите прав потребителей и (или) договором, если не докажет, что нарушение прав потребителя произошло не по его вине.

Возмещение убытков, вреда, причиненных потребителю по вине ГУП «Вилейское ЖКХ», производится ГУП «Вилейское ЖКХ» в полном объеме, включая дополнительные расходы, если иное не установлено законодательными актами.

В случае нарушения установленных сроков оказания жилищно-коммунальной услуги ГУП «Вилейское ЖКХ» несет ответственность перед жителями г.Вилейка и Вилейского района в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.