

## **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ С ИВЬЕВСКИМ РУП ЖКХ В ОБЛАСТИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В случае неоказания Ивьевским РУП ЖКХ жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками гражданин уведомляет об этом Ивьевское РУП 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 Ивьевского РУП ЖКХ или аварийно-диспетчерской службы, принявший устное сообщение (заявку), обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (заявку), и регистрационный номер сообщения (заявки).

Работник Ивьевского РУП 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 Ивьевского РУП ЖКХ, прибывший на основании уведомления потребителя, устанавливает факт наличия и причины неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги 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 Ивьевского РУП 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 Ивьевское РУП 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 Ивьевским РУП 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 Ивьевским РУП 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 Ивьевским РУП 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 жилищно-коммунальной услуги, не оказанной потребителю, либо повторное оказание жилищно-коммунальной услуги, 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 Ивьевское РУП 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 исполнителя, и потребовать от исполнителя 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.

Ивьевское РУП ЖКХ обязано по устному или письменному обращению потребителя провести проверку качества жилищно-

коммунальной услуги за свой счет. По результатам проверки качества жилищно-коммунальной услуги составляется акт проверки качества.

Граждане 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 Ивьевское РУП 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 Ивьевского РУП ЖКХ, производится Ивьевским РУП ЖКХ в полном объеме, включая дополнительные расходы, если иное не установлено законодательными актами. В случае нарушения установленных сроков оказания жилищно-коммунальной услуги Ивьевское РУП ЖКХ несет ответственность перед потребителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.