ЗРАЗОК

АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ
про порушення умов договору або неналежне надання/ненадання комунальних послуг

м. _____ «__» _____ **20__** р.

Я, нижчепідписаний(а),
ПІБ _____,
що проживає за адресою: _____,
висловлюю претензії до _____,
щодо:

- ☐ порушення умов договору № ___ від «_» _____ **20** р.
- ☐ ненадання послуги:
  _____
- ☐ надання послуги неналежної якості:
  _____
- ☐ надання послуги не в повному обсязі: _____

Опис порушення

_____
_____
_____
_____
(вказати факти, дати, години, показники, фотофіксацію тощо)

Період порушення: з «___» _____ ***20***____ *р. по «*___» _____ **20**____ р.

Вимога:
☐ усунути порушення
☐ здійснити перерахунок вартості послуг
☐ надати письмову відповідь у встановлений законом строк

Цей акт склали

	ПІБ	**Адреса**	**Підпис**
Споживач 1:	_____	_____	_____
Споживач 2:	_____	_____	_____

(у разі неприбуття представника виконавця – підписують не менше двох споживачів)

Підстава:

- Закон України «Про житлово-комунальні послуги», ст. 27, 28
- Постанова КМУ № 1145 від 27.12.2018 р.
- Постанова КМУ № 127 від 06.02.2024 р.

- **Стаття 27.** Порядок оформлення претензій споживачів
- 1. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг споживач має право викликати виконавця комунальних послуг (його представника) для перевірки кількості та/або якості наданих послуг.
- 2. У разі ненадання, надання неналежної якості послуги з управління багатоквартирним будинком споживач має право викликати управителя для перевірки якості наданих послуг.
- 3. Порядок перевірки якості надання комунальних послуг та якості послуги з управління багатоквартирним будинком встановлюється Кабінетом Міністрів України, якщо інше не передбачено законом.
- 4. За результатами перевірки якості надання комунальних послуг або якості послуг з управління багатоквартирним будинком складається акт-претензія, який підписується споживачем та виконавцем комунальної послуги або управителем (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком).
- 5. Виконавець комунальної послуги або управитель (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) зобов'язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання послуги, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.
- Акт-претензія складається виконавцем комунальної послуги або управителем (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) та споживачем і повинен містити інформацію про те, в чому полягало ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком, дату (строк) її ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості, а також іншу інформацію, що характеризує ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості.
- У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання, постачання гарячої води або постачання природного газу споживач має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб включається до акта-претензії.
- *{Абзац третій частини п'ятої статті 27 в редакції Закону № 1060-IX від 03.12.2020}*
- Порядок здійснення забору проб та проведення їх дослідження щодо послуг з централізованого водопостачання, постачання гарячої води та послуг з постачання природного газу затверджується Кабінетом Міністрів України.
- *{Абзац четвертий частини п'ятої статті 27 в редакції Закону № 1060-IX від 03.12.2020}*
- У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту постачання послуг неналежної якості витрати споживача на оплату проведених досліджень проб підлягають компенсації за рахунок виконавця відповідної послуги.
- 6. У разі неприбуття виконавця комунальної послуги або управителя (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт підписується споживачем, а також не менш як двома споживачами відповідної послуги, які проживають (розташовані) в сусідніх будівлях (у приміщеннях - якщо послуга надається у багатоквартирному будинку), і надсилається виконавцю комунальної послуги або управителю (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) рекомендованим листом.

- 7. Виконавець комунальної послуги або управитель (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) протягом п’яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем (управителем) відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем (управителем).

- **Стаття 28.** Особливості оформлення претензій споживачів у багатоквартирному будинку

- 1. Оформлення претензій споживачів у багатоквартирному будинку здійснюється в порядку, передбаченому статтею 27 цього Закону, з урахуванням особливостей, передбачених цією статтею.

- 2. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг, що надаються у багатоквартирному будинку на підставі індивідуальних договорів, виклик виконавця для перевірки кількості та якості наданих комунальних послуг, підписання акта-претензії, відібрання проб здійснюються співвласником - стороною договору або його представником.

- На вимогу співвласника - сторони договору в перевірці кількості та якості наданих комунальних послуг беруть участь представник об’єднання співвласників багатоквартирного будинку або управитель, якщо управління багатоквартирним будинком здійснює відповідно об’єднання співвласників багатоквартирного будинку або управитель, які в такому разі також підписують акт-претензію.

- У разі неприбуття представника об’єднання співвласників багатоквартирного будинку або управителя на вимогу співвласника для участі в перевірці кількості та якості наданих комунальних послуг в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію така відмова не є перешкодою для проведення перевірки кількості та якості наданих комунальних послуг та/або підписання акта-претензії. Інформація про відмову зазначається в акті-претензії.

- За письмовою заявою співвласника управитель має право діяти від імені та в інтересах співвласника як його представник у відносинах з виконавцями комунальних послуг. У такому разі застосовуються положення Цивільного кодексу України про доручення.

- *{Частину другу статті 28 доповнено абзацом четвертим згідно із Законом № 1060-IX від 03.12.2020}*

- 3. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг, які надаються у багатоквартирному будинку на підставі договору, укладеного між виконавцем таких послуг та об’єднанням співвласників багатоквартирного будинку як колективним споживачем, виклик виконавця для перевірки кількості та якості наданих послуг, підписання акта-претензії, відібрання проб здійснюється представником об’єднання співвласників багатоквартирного будинку. Співвласники беруть участь у перевірці за бажанням.

- На вимогу об’єднання співвласників багатоквартирного будинку - сторони договору в перевірці кількості та якості наданих комунальних послуг бере участь управитель, який у такому разі також підписує акт-претензію.

- У разі неприбуття управителя на вимогу об’єднання співвласників багатоквартирного будинку для участі в перевірці кількості та якості наданих комунальних послуг в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію така відмова не є перешкодою для проведення перевірки кількості та якості наданих комунальних послуг та/або для підписання акта-претензії. Інформація про відмову зазначається в акті-претензії.

- 4. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг, що надаються у багатоквартирному будинку на підставі колективного договору про надання комунальних послуг, укладеного між виконавцем таких послуг та управителем або іншою уповноваженою співвласником особою, виклик виконавця для перевірки кількості та якості наданих послуг, підписання акта-претензії, відібрання проб здійснюються таким управителем або іншою уповноваженою співвласником особою. Співвласники або представники об'єднання співвласників багатоквартирного будинку беруть участь у перевірці за бажанням.
- За письмовою заявою співвласника управитель має право діяти від його імені та в інтересах співвласника у відносинах з виконавцями комунальних послуг. У такому разі застосовуються положення Цивільного кодексу України про доручення.
- *{Частину четверту статті 28 доповнено абзацом другим згідно із Законом № 1060-IX від 03.12.2020}*
- 5. У разі ненадання, надання неналежної якості послуг з управління багатоквартирним будинком виклик управителя для перевірки якості наданих послуг, підписання акта-претензії здійснюється стороною договору про управління багатоквартирним будинком.