

УДК 697.328

Костогрізова Н.О.

Національний технічний університет України «КПІ», ІЕЕ

ПРОБЛЕМИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ

Науковий керівник: асист. Шовкалюк М. М.

Характеризуючи сучасний стан житлово-комунального господарства України, основними проблемами називають експлуатацію малоефективного обладнання, про що свідчать такі факти: близько 30% магістральних труб експлуатуються більше 25 років, 43% - більше 15 років, зношеність обладнання та тепломагістралей більш ніж на 80%, великі втрати тепла при транспортуванні (іноді ця величина становить 30÷50%), значно вище нормативних значень втрати теплоносія. Більш ніж 17 % води, яку подано споживачам, не відповідає вимогам чинного стандарту. Теплоенергія у централізованій системі подається за параметрами, що не відповідають температурному графіку теплопостачання, порушується графік початку і закінчення опалювального сезону. Такі проблеми призводять до погіршення якості теплопостачання, збільшення вартості теплової енергії та недотримання розрахункових внутрішніх температур у споживачів. В ряді міст взагалі відсутнє централізоване гаряче водопостачання, в окремих регіонах гаряча вода подається лише взимку. В аварійному та ветхому житловому фонді мешкає 202,4 тис. населення. Більше половини міст з населенням понад 100 тисяч чоловік забезпечується питною водою за графіком. Станом на грудень минулого року заборгованість населення за централізоване опалення та гаряче водопостачання склала 29%, за газопостачання – 19%, питну воду – 18%. Недосконалість системи соціального захисту населення, низький рівень поінформованості зумовлює зростання неплатежів та збільшення актуальності реформування житлово-комунального господарства (ЖКГ).

Згідно законодавчій базі, якщо температура гарячої води через дві хвилини після відкриття крану 45-49°C, споживач повинен платити на 10% менше норми, 40-44°C – оплата зменшується на 30%, а якщо вона нижче 40°C, послуга взагалі не оплачується. Найбільш поширене порушення – недогріта вода в нічні часи, що зумовлено відсутністю рециркуляційних трубопроводів гарячого водопостачання. Права споживачів визначені у Законі України «Про житлово-комунальні послуги» (2004 р.). У разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо. У разі необґрунтованої відмови або неприбуття представника виконавця в погоджений строк акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі. У разі встановлення факту погіршення нормованих показників (наприклад, внутрішня температура в приміщенні, температура гарячої води) витрати споживача підлягають компенсації за рахунок виконавця. Члени комісії повинні мати припис, де оговорено: хто, за якою адресою та з якими приладами перевірки прийшов, прилади повинні бути повіреними Державним інститутом стандартметрології. Протягом трьох робочих днів вирішується питання про перерахунок платежів (або письмово обґрунтована відмова).

Механізми захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг визначає Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг. Споживач має право на належну продукцію та обслуговування, а також на достовірну інформацію про товар (послугу).