



Сумська міська рада
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

майдан Незалежності, 2 м. Суми, 40000, тел. 62-08-10
mail@smr.gov.ua

№ _____

на № 510-зап від 01.02.2024



Депутату Сумської міської ради
Ігорю КАЛЬЧЕНКО

Шановний Ігорю Володимировичу!

Ваш депутатський запит, підтриманий рішенням Сумської міської ради від 31.01.2024 № 4473-МР щодо відсутності якісного опалення за адресою: м. Суми, вул. Шишкарівська, буд. 2А розглянутий з наданням запиту до надавача послуг з постачання теплової енергії ТОВ «Сумитеплоенерго».

Повідомляємо, що згідно зі зверненнями мешканців житлового будинку № 2А по вул. Шишкарівська, 28.11.2023 та 29.11.2023 комісійно, за участю представників управителя будинку ТОВ КК «Сумипрестиж» та представника Департаменту інфраструктури міста Сумської міської ради проводились обстеження теплових мереж житлового будинку за зазначеною адресою.

В ході обстеження були зафіксовані параметри подачі теплоносія на будинок та встановлено, що вони не відповідають затвердженому графіку та зафіксовано відсутність перепаду тиску на подавальному та зворотному трубопроводах. В результаті температура повітря в квартирах мешканців будинку становила не більше + 17°C, що не відповідає нормам. Для відповідного реагування акти комісійного огляду були направлені до ТОВ «Сумитеплоенерго».

Звертаємо Вашу увагу, що постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 затверджено Порядок проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг.

Вказаним порядком передбачено, що у разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг споживач має право викликати виконавців комунальних послуг (їх представників) для перевірки якості та/або кількості наданих послуг.

Для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг,

споживач звертається до виконавця комунальної послуги в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена в договорі про надання відповідних послуг, з претензією про невідповідність кількісних та/або якісних показників послуг.

У зверненні обов'язково зазначається прізвище, ім'я та по батькові, місце фактичного проживання споживача, а також найменування ненаданої, наданої не в повному обсязі або неналежної якості послуги.

Звернення споживача обов'язково реєструється виконавцем комунальної послуги в журналі реєстрації заявок споживачів.

Виконавець комунальної послуги зобов'язаний на вимогу споживача надати в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена в договорі про надання відповідної послуги, інформацію про прізвище, ім'я та по батькові, посаду особи, яка прийняла звернення, його реєстраційний номер та час прийняття.

Для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, виконавець комунальної послуги зобов'язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання відповідних послуг, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання претензії споживача.

У разі необхідності проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг споживач зобов'язаний забезпечити виконавцю комунальної послуги (його представнику) доступ до житла, іншого належного такому споживачу об'єкта нерухомого майна у порядку, передбаченому статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги". За результатами перевірки складається акт-претензія за формою згідно з додатком.

У разі встановлення під час перевірки фактів невідповідності якості надання комунальних послуг параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, в акті-претензії зазначаються дата і час проведення перевірки, виявлені факти невідповідності якості надання комунальних послуг параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, інформація про дату початку зниження якості відповідної послуг.

Визначення якості надання послуги з постачання теплової енергії для індивідуального споживача здійснюється відповідно до вимог договору за показаннями вузлів розподільного обліку теплової енергії (за їх наявності) або вимог щодо дотримання нормативної температури повітря у житлових приміщеннях (для приміщень без вузлів розподільного обліку теплової енергії).

У разі неприбуття виконавця комунальної послуги (його представника) в установленій договором про надання відповідних послуг строк для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг параметрам,

передбаченим зазначеним договором, чи необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо він підписаний споживачем та не менш як двома іншими споживачами відповідної послуги, які проживають у сусідніх будівлях (у приміщеннях - у разі, коли послуга надається у багатоквартирному будинку). Акт-претензія надсилається виконавцю комунальної послуги рекомендованим листом.

Акт-претензія реєструється виконавцем комунальної послуги у журналі реєстрації актів-претензій. Виконавець комунальних послуг протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або надає споживачу обґрунтовану письмову відмову. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Згідно з пунктом 58 Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 № 830, виконавець зобов'язаний повідомити у десятиденний строк споживачеві про житті за результатами задоволення його претензії заходи.

Оскільки виконавцем послуги з постачання теплової енергії по житловому будинку № 2А по вулиці Шишкарівська визначено ТОВ «Сумитеплоенерго», то саме до цього товариства мешканцям будинку необхідно звертатись в для проведення перевірки кількісних і якісних характеристик послуги.

З метою сприяння вирішенню порушеного Вами питання по суті Департаментом інфраструктури міста Сумської міської ради Ваш депутатський запит листом від 02.02.2024 № 3/05.01-12 направлено на адресу ТОВ «Сумитеплоенерго».

Секретар Сумської міської ради

Євген БРОВЕНКО
Олена РОДІНКА
Валентина БАБЕНКО 700598

 **Артем КОБЗАР**