



Права споживачів на придбання через інтернет-магазин «ДроваЄ»

Проблемне питання

До Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надходять звернення від громадян щодо сприяння у вирішенні питання придбання у державних підприємств дров для опалення свого помешкання, оскільки у посередників цінна на дрова є занадто великою.

Для громадян, які проживають у сільській місцевості, особливо пенсіонерів ціна на дрова має важливе значення.

З метою спрощення для споживачів механізму закупівлі дров в Україні запрацював державний інтернет-магазин дров для населення «ДроваЄ».

Таке рішення дозволить забезпечити енергетичну стабільність населення на період напруженої ситуації на енергетичному ринку нашої держави внаслідок військової агресії Російської Федерації проти України.

Лісгоспи вже почали здійснювати заготівлю паливних дров для населення.

Що потрібно знати аби придбати «ДроваЄ»

Щоб скористатися зазначеним інтернет-магазином та придбати дрова необхідно:

1. Зайти на вебресурс <https://drovae.gov.ua/> та авторизуватися через електронний цифровий підпис або банк, яким користуєтесь. Це потрібно для ідентифікації особи як громадянина України.

Отримання ключа електронного підпису (КЕП).

Виготовити КЕП на безоплатній основі можливо двома способами звернувшись:

- до органів Державної податкової служби України;
- через онлайн, за допомогою банківського сервісу.

Повний перелік структур, що надають послуги з виготовлення КЕП можна переглянути на сайті Міністерства цифрової трансформації.

Що таке авторизація через банк.

Авторизація через банк, яким споживач користується це спосіб підтвердження його особи за допомогою банку.

Як авторизуватись через банк.

Необхідно обрати зі списку свій банк, ввести логін та пароль від інтернет-банкінгу.

BankID використовують: Монобанк, ПриватБанк, Ощадбанк, Райффайзен Банк, Альфа-банк та ще понад 30 інших банків.

Як оформити замовлення на придбання та доставку дров.

1. Вказати адресу, куди плануєте доставити замовлення.

Далі система запропонує найближчих постачальників дров.

Коли обрали лісгосп (або лісництво), необхідно обрати із запропонованого переліку тип дров та їхню кількість.

Важливо! За 1 рік кожен громадянин має можливість замовити 15 м³ дров.

2. Надіслати замовлення та очікувати підтвердження від постачальника.

Після отримання замовлення постачальник зв'язується з замовником для уточнення деталей.

Потім замовнику стає доступна функція онлайн оплати замовлення в особистому кабінеті.

Якщо потрібна доставка дров – представник лісгоспу узгоджує із споживачем її вартість з урахуванням логістики.

Після цього в особистому кабінеті стане доступна функція онлайн-оплати послуги «Доставка».

Під час отримання дров особа має пред'явити документи, які посвідчують особу та РНОКПП особи, яка оформлювала замовлення.

До відома громадян!

За інформацію Уряду заготівля дров для українців триває.

Вже реалізовано 2 млн 439 тис. кубометрів деревини.

На складах наразі знаходитьсья близько 187 тис. кубічних метрів.

Загалом до кінця року лісгоспи Державного агентства лісових ресурсів України планують реалізувати 1,1 млн кубічних метрів дров.

Для забезпечення паливними дровами найбільш вразливих категорій громадян на прифронтових територіях Уряд розподілив серед обласних військових адміністрацій 563 мільйони гривень.

Вони підуть на закупівлю та доставку дров для населення Дніпропетровської, Донецької, Запорізької, Миколаївської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей.

Роз'яснення Уповноваженого підготовлено на основі інформації опублікованої в засобах масової інформації та вебпорталу самого інтернет-магазину «ДроваЄ»



<https://drovae.gov.ua/>



Права громадян щодо сплати за житлово-комунальні послуги в умовах воєнного стану

Проблемне питання

До Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений) надходять звернення громадян, у тому числі від внутрішньо переміщених осіб, та осіб, які тимчасово перемістилися за кордон, про надання роз'яснень з питань оплати за житлово-комунальні послуги, якщо вони не проживають у будинку (квартири), у зв'язку із його пошкодженням (руйнацією) або його знаходженням на тимчасово окупованій військами Російської Федерації територіях України.

В окремих своїх зверненнях громадяни повідомляють, що після залишення своїх помешкань вони відповідно припинили оплачувати комунальні послуги.

Під час моніторингу засобів масової інформації Уповноваженим виявлено повідомлення, що деякі громадяни, в яких повністю зруйноване (пошкоджене) внаслідок бойових дій житло, продовжують отримувати платіжні документи на сплату комунальних послуг.

Нормативно-правова база

1. Закони України:

«Про житлово-комунальні послуги» від 9 листопада 2017 року № 2189-VIII (далі – Закон № 2189) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

«Про внесення зміни до пункту 10-2 розділу XIII «Прикінцеві та переходні положення» Закону України «Про виконавче провадження» щодо зупинення виконання рішень про стягнення з фізичної особи заборгованості за житлово-комунальні послуги у період дії воєнного стану» від 27 липня 2022 року № 2456-IX (далі – Закон № 2456) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-20#Text>

2. Постанови Кабінету Міністрів України:

від 5 березня 2022 р. № 206 «Деякі питання оплати житлово-комунальних послуг в період воєнного стану» (далі – Постанова № 206) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/206-2022-%D0%BF#Text>

від 5 червня 2019 р. № 482 «Про затвердження Порядку здійснення перерахунку вартості послуги з управління багатоквартирним будинком за період її ненадання, надання невідповідної якості» (далі – Порядок № 482) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/482-2019-%D0%BF#Text>

3. Наказ Міністерства розвитку громад та територій України від 26.03.2022 № 61 «Про внесення зміни до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг під час дії воєнного стану в Україні», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 29 березня 2022 р. за № 360/37696 (далі – Наказ № 61) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0360-22#Text>

Щодо питання нарахування та оплати житлово-комунальних послуг в період воєнного стану

Відносини, що виникають у процесі надання та споживання житлово-комунальних послуг регулює Закон № 2189.

За вимогами статті 12 Закону № 2189 надання житлово-комунальних послуг здійснюється виключно на договірних засадах.

Ціна послуги, порядок оплати послуги, права і обов'язки сторін, а також відповідальність сторін за порушення договору є істотними умовами договору про надання житлово-комунальної послуги.

Отже, нарахування та оплата житлово-комунальних послуг здійснюється виходячи з умов договору про надання відповідних послуг, укладеного між споживачем та виконавцем/управителем багатоквартирного будинку, та вимог чинного законодавства.

Щодо нарахування плати за комунальні послуги (послуги з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами) та послугу з управління багатоквартирним будинком споживачам, в яких було зруйновано житло.

У разі якщо житло споживача зруйновано внаслідок ведення воєнних (бойових) дій і, відповідно, комунальні послуги та послуга з управління багатоквартирним будинком з цих причин споживачеві не надаються (не надавалися), плата за ці послуги не нараховується.

Щодо нарахування плати за комунальні послуги (послуги з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами) та послугу з управління багатоквартирними будинками споживачам, що вимушено покинули свої домівки.

Згідно із статтею 7 Закону № 2189 споживач має право на неоплату вартості комунальних послуг (крім постачання теплової енергії) у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів, за умови документального підтвердження відповідно до умов договорів про надання комунальних послуг.

Таким чином, споживачі, які тимчасово залишили свої домівки, можуть скористатися своїм правом за умови надання виконавцю послуг з централізованого водопостачання та водовідведення, постачання гарячої води, поводження з побутовими відходами заяви та довідки з тимчасового місця проживання, лікування, проходження військової служби, довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

З метою оперативної комунікації, споживачі можуть надсилати відповідні заяви на адресу виконавців за допомогою засобів електронного зв'язку.

Споживачі, які вимушено покинули свої домівки, можуть ознайомлюватися із процедурою оплати послуг на вебсайтах підприємств (виконавців послуг).

Відповідно до статті 8 Закону № 2189 виконавець комунальної послуги зобов'язаний без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, а також інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги відповідно до законодавства.

Більшість підприємств (виконавців послуг) передбачають для своїх споживачів можливість користуватися особистим кабінетом, з допомогою якого

можна слідкувати за усіма процесами, що відбуваються з рахунками, оплачувати та завантажувати історію оплат, сформувати довідку про стан особового рахунку, оформити розсылку електронних квитанцій та дізнатися про те, як здійснюється нарахування за надану послугу.

Важливо!

Положення статті 7 Закону № 2189:

- не поширюється на випадки коли у споживача наявні прилади обліку води, оскільки у такому випадку обсяг спожитих послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води фіксується згідно із показниками приладів обліку (відповідно і нараховується оплата за ці послуги). При цьому, наказом № 61 внесено зміни до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, визначивши особливості розподілу комунальних послуг під час дії воєнного стану в Україні, зокрема застосування коригуючого коефіцієнту, що враховує зміну споживання та надання комунальних послуг в населеному пункті на період дії воєнного стану;

- не стосується послуги з постачання теплової енергії, оскільки навіть при відсутності споживача у приміщенні, його домівка (житлове приміщення чи квартира) опалювалися (послуга з постачання теплової енергії надавалася);

- не стосується послуги з управління багатоквартирним будинком, оскільки оплачуєчи дану послугу власники (співвласники) беруть участь в утриманні спільногомайна, що їм належить, та зобов'язані згідно із законодавством відшкодовувати витрати, пов'язані з утриманням багатоквартирного будинку. Споживачі послуг з управління багатоквартирними будинками мають оплачувати ці послуги, якщо вони фактично надаються управителем для відповідного будинку.

Якщо ж послуга з управління багатоквартирним будинком надавалася небідповідної якості (не в повному обсязі), управитель зобов'язаний здійснити споживачам перерахунок розміру плати на умовах та у строки, визначені Порядком № 482.

За наявності спірних питань необхідно звертатися безпосередньо до виконавця послуги/управителя багатоквартирного будинку (сторони договору про надання відповідної послуги) або ж органу місцевого самоврядування, на території якого надаються ці послуги.

Щодо стягнення заборгованості, нарахування громадянам штрафів чи пені за невчасну оплату комунальних послуг, а також припинення надання таких послуг в умовах воєнного стану.

Постановою № 206 до припинення чи скасування воєнного стану в Україні забороняється:

- нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені), інфляційних нарахувань, процентів річних, нарахованих на заборгованість, утворену за несвоєчасне та/або неповне внесення населенням плати за житлово-комунальні послуги;

- припинення/зупинення надання житлово-комунальних послуг населенню у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі.

Постанова Уряду № 206 застосовується з 24 лютого 2022 року.

Також Верховною Радою України прийнято Закон № 2456, яким передбачено, що у період дії воєнного стану зупиняється вчинення виконавчих дій у виконавчих провадженнях з виконання рішень про стягнення з фізичної особи заборгованості за житлово-комунальні послуги в територіальних громадах,

розташованих у районах проведення воєнних (бойових) дій, або які перебувають чи перебували у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) відповідно до переліку, затвердженого наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, або якщо стягнення за житлово-комунальні послуги здійснюється щодо нерухомого майна, яке є місцем постійного проживання такої фізичної особи і було знищено або пошкоджено внаслідок воєнних (бойових) дій.

Роз'яснення Уповноваженого підготовлено на основі отриманої від Міністерства розвитку громад та територій України інформації.