

# THE REPAIR KIT

**Требуется ремонт?  
Руководство для арендаторов Housing NSW: как  
добиться, чтобы Housing NSW отремонтировал ваше  
жилье**



Redfern Legal Centre  
73 Pitt Street Redfern 2016  
Телефон: 02 9698 7277  
Факс: 02 9310 3586  
Email: [info@rlc.org.au](mailto:info@rlc.org.au)  
Вебсайт: [www.rlc.org.au](http://www.rlc.org.au)

Настоящее руководство выпущено Службой консультации и помощи арендаторам, проживающим в Inner Sydney, находящейся в Юридическом Центре Редферн (Redfern Legal Centre).

**Вы можете загрузить настоящую брошюру с вебсайта [www.rlc.org.au](http://www.rlc.org.au)**


Перевела Ульяна Корчевская/Translated by Uliana Korchevskaya

## Содержание

<b>Часть 1: Обязанность Housing NSW отремонтировать арендованное вами помещение</b>	<b>3</b>
Обязанность Housing NSW отремонтировать арендованное вами помещение Ваши обязанности как арендатора в случае необходимости ремонта	
<b>Часть 2: Уведомление Housing NSW о необходимости ремонта</b>	<b>5</b>
Порядок уведомления Housing NSW о необходимости ремонта	
<b>Часть 3: Экстренный ремонт</b>	<b>8</b>
Что вы можете предпринять в случае необходимости экстренного ремонта	
<b>Часть 4: Обращение в Consumer, Trader &amp; Tenancy Tribunal (CTTT)</b>	<b>11</b>
Что вы можете предпринять в случае, если Housing NSW отказывается произвести ремонтные работы или игнорирует ваши заявки на проведение ремонтных работ	
<b>Часть 5: Решение о проведении ремонта, о компенсации и об уменьшении арендной платы</b>	<b>15</b>
А также: Что делать, если Housing NSW не выполняет Решение CTTT	
<b>Часть 6: Что еще я могу предпринять?</b>	<b>18</b>
Обращение в Комиссию равных прав и возможностей человека - Human Rights and Equal Opportunity Commission (HRC): дискриминация по причине инвалидности Обращение к Омбудсману NSW Обращение к Министру(ам), ответственным за Housing NSW или к местному члену Парламента Штата (local member of State Parliament)	
<b>Контактные телефоны для получения информации/консультации</b>	<b>20</b>

## Часть 1: Обязанность Housing NSW отремонтировать арендованное вами помещение

Независимо от того, проживаете ли вы в доме или квартире, закон и Housing NSW называет место, где вы проживаете, “помещением” (англ. premises). Помещение – это здание или его часть и может также включать земельный участок, на котором находится здание.

 При заключении договора аренды с Housing NSW, вы являетесь **арендатором (tenant)** помещения, а Housing NSW – **арендодателем (landlord)**<sup>1</sup>.

Как ваш арендодатель, в соответствии с Законом об аренде жилья – Residential Tenancies Act 2010 (NSW) (далее - Residential Tenancies Act 2010 (NSW)), Housing NSW обязан:

- В начале срока аренды предоставить вам помещение в исправном состоянии
- В течение срока договора аренды поддерживать ваше помещение в исправном состоянии

Понятие **исправное состояние** в законе не определено и может варьироваться в зависимости от обстоятельств конкретного дела. Обязанности Housing NSW в отношении вашего помещения распространяются также на места общего пользования, которыми вы пользуетесь совместно с другими арендаторами, включая гараж и двор.

### Обязанность Housing NSW по ремонту помещения в начале срока договора аренды

В начале срока договора аренды Housing NSW обязан удостовериться, что предоставляемое вам в аренду помещение находится в исправном состоянии. Это

означает, что все ремонтные работы должны быть произведены до начала срока договора аренды. Вы не обязаны предоставлять доступ в помещение или контролировать проведение ремонтных работ, которые должны были быть закончены до начала срока договора аренды.

Важно, чтобы в начале срока договора аренды вы произвели подробный визуальный осмотр помещения и зафиксировали в Отчете о состоянии помещения (condition report) ремонтные работы, которые необходимо произвести. Отчет о состоянии помещения (condition report) является частью вашего договора аренды. Отметьте в Отчете, если требуется ремонт дверей, окон, потолка/светильников, жалюзи/гардин, розеток и напольного покрытия. Если у вас есть фотоаппарат, обязательно сделайте фото всех повреждений, которые должны быть отремонтированы.

Если требуется ремонт помещения, вы должны незамедлительно обратиться в Housing NSW (см. **Часть 2: Уведомление Housing NSW о необходимости ремонта**).

### Обязанности Housing NSW по ремонту помещения в течение срока договора аренды

В течение срока договора аренды Housing NSW обязан поддерживать ваше помещение в исправном состоянии. Однако, эта обязанность возникает только в случае уведомления Housing NSW о необходимости проведения ремонта и предоставления Housing NSW разумного срока для выполнения ремонтных работ.

Как только необходимость в ремонте возникнет, вы должны без промедления уведомить Housing NSW (см. **Часть 2: Уведомление Housing NSW о необходимости ремонта**).

Обязанность Housing NSW отремонтировать

<sup>1</sup> Пояснение переводчика, оригинал брошюры не включает указанный текст

ваше помещение не распространяется на:

- Ремонт повреждений помещения, нанесенных вашими собственными умышленными или неосторожными действиями; или
- Модернизацию помещения/имущества – на ремонт, который увеличивает стоимость арендованного помещения. Например, установка новой кухни.

Housing NSW обязан устранить разлив/переполнение системы канализации (sewage overflow), починить сломанную дымовую пожарную сигнализацию и бытовое оборудование, предоставленное Housing NSW.

### **Ваши обязанности как арендатора**

В соответствии со ст 51 Residential Tenancies Act 2010 (NSW) и в соответствии с вашим договором аренды, вы должны:

- Содержать арендованное помещение в чистоте
- Уведомлять Housing NSW как только вам стало известно о любых повреждениях арендованного помещения
- Не наносить умышленно либо по неосторожности повреждений помещению, что также распространяется на ваших посетителей
- При прекращении вашего договора аренды вернуть помещение в том состоянии, в

котором вы его получили (в соответствии с отчетом о состоянии помещения (condition report)), с учетом нормального износа помещения.

### **Краткий обзор Части 1**

#### **Housing NSW обязан:**

- ◆ В начале срока договора аренды предоставить вам помещение в исправном состоянии; и
- ◆ В течение срока договора аренды поддерживать ваше помещение в исправном состоянии

Понятие **исправное состояние** зависит от обстоятельств конкретного дела.

#### **Однако, Housing NSW НЕ несет ответственности за:**

- ◆ Содержание вашего помещения в чистоте; или
- ◆ Ремонт повреждений помещения, нанесенных вашими собственными умышленными или неосторожными действиями; или
- ◆ Модернизацию помещения/имущества в течение срока договора аренды

## Часть 2: Уведомление Housing NSW о необходимости ремонта

Когда в вашем помещении потребуется ремонт, вы должны без промедления уведомить об этом Housing NSW.

### Обращение в Housing NSW: контактный центр Housing NSW (Housing NSW's Housing Contact Centre)

Позвонить в Контактный центр Housing NSW (Housing NSW's Housing Contact Centre) можно по телефону **1300 468 746** (этот номер также называется Линией техобслуживания - Maintenance Line).

Контактный центр Housing NSW работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, круглый год.

В любом местном офисе Housing NSW имеется телефон, по которому вы можете позвонить в Контактный центр в рабочие часы офиса.

Когда вы звоните в Контактный центр, вы можете долгое время находиться в режиме ожидания, поэтому вы можете решить перезвонить позже (например, Контактный центр может быть занят в течение дня и в таком случае лучше перезвонить вечером).

### Что важно помнить, когда вы звоните в контактный центр Housing NSW

Когда вы звоните в контактный центр Housing NSW, вам будет необходимо предоставить следующую информацию:

**Ваш клиентский номер (client reference number):** Это номер, закрепленный за вами Housing NSW. Ваш клиентский номер указан на корреспонденции, приходящей к вам из Housing NSW.

Если вы не сможете предоставить ваш клиентский номер, то вам нужно будет ответить на ряд вопросов для того, чтобы Housing NSW смог идентифицировать вас как арендатора (например, ваше имя, адрес

и дату рождения).

**Подробную информацию о необходимом ремонте:** как можно детальнее опишите, какие ремонтные работы требуются.

### Вы должны:

- ◆ Спросить, когда ремонт будет выполнен (Смотри ниже – Ориентировочный срок проведения ремонтных работ Housing NSW)
- ◆ Спросить номер заказа на ремонт (job reference number)
- ◆ Сделать письменное описание телефонного разговора, включая:
  - Дату и время телефонного разговора
  - Имя человека, с которым вы говорили
  - Краткое содержание вашего разговора
  - Ориентировочный срок проведения ремонтных работ
  - Номер заказа на ремонт (job reference number)

Если вы не можете дозвониться в контактный центр Housing NSW, то вы можете письменно уведомить об этом Housing NSW. Пример письма Housing NSW о том, что вы не можете связаться с Контактным центром Housing NSW, приведен на следующей странице.

### Что может предпринять Housing NSW в отношении вашего звонка?

В большинстве случаев сотрудник Контактного центра Housing NSW на месте решит, что необходимо сделать. Сотрудник определит, насколько серьезной является ваша проблема и проинформирует вас об ориентировочных сроках ремонта.

### Ориентировочный срок проведения ремонтных работ Housing NSW:

- **До 4 часов** для проблем, которые угрожают вашему здоровью и

безопасности и требуют немедленного реагирования (например, аварийная ситуация с электричеством, разлив/переполнение системы канализации (sewer overflow))

- **До 24 часов** для проблем, которые угрожают вашей безопасности и требуют быстрого реагирования (например, неисправность всех осветительных приборов в помещении, засор наружных водосточных труб или неисправность дымовой пожарной сигнализации)
- **До 48 часов** для ремонта неисправных предметов первой необходимости (например, водонагревателя или комнатного обогревателя, установленных Housing NSW)
- **До 72 часов** для ремонта иных неисправных предметов первой необходимости (например, кухонной плиты, стиральной машины, сушильной машины, установленных Housing NSW или замков входной двери, которые трудно открываются или закрываются)
- **До 20 рабочих дней** для общих ремонтных работ, которые необходимо сделать для поддержания помещения в исправном состоянии (например, регулировка туго открывающихся/закрывающихся окон).

### **Плановое профилактическое обслуживание (planned program of works)**

В некоторых случаях Housing NSW может посчитать, что проводить ремонтные работы в указанные выше сроки нет необходимости и что ремонт будет проведен в рамках следующего планового профилактического обслуживания. В таком случае спросите, когда следующее плановое профилактическое обслуживание запланировано в вашем помещении.

### **Ремонтные работы должны быть выполнены в разумный срок**

Housing NSW обязан выполнить ремонтные работы в разумный срок. Разумный срок зависит от обстоятельств конкретного дела. В случае, если речь идет о несрочном

текущем ремонте (например, косметический ремонт ванной комнаты), Housing NSW может посчитать, что разумно выполнить ремонтные работы в рамках следующего планового профилактического обслуживания.

Вы можете быть вправе на проведение ремонта в более короткий срок, если:

- Вы считаете, что сообщенный вам ориентировочный срок проведения ремонта слишком долгий или несправедливый; или
- Вам сообщили, что ремонт будет проведен в рамках следующего планового профилактического обслуживания и вы считаете этот срок неразумным, так как вам придется ждать слишком долго;
- Требуемые ремонтные работы относятся к экстренному ремонту (см **Часть 3 Экстренный ремонт**).

В таком случае, свяжитесь с Сотрудником обслуживания клиентов - Customer Service Officer (CSO).

### **Пример письма**

Dear Housing NSW,  
**Re: Unable to contact the Housing Contact Centre**

I am writing because I could not get hold of the Housing Contact Centre.

On [вставьте дату], at [вставьте время] (включите все даты и время, когда вы пытались дозвониться в Контактный центр) I tried to contact Housing NSW about the repair of the [укажите, какой требуется ремонт] in my home. I was on hold for [укажите время, в течении которого вы находились в режиме ожидания], but my call was not answered.

As tenants have to request repairs through the Housing Contact Centre, could you please tell me about plans to improve the service to the Housing Contact Centre.

Importantly, could you please let me know the best way to contact Housing NSW about the repair of the [укажите, какой требуется ремонт], because the continuing repair problem

means that I am not getting the services agreed under my lease. Housing NSW's failure to fix the [укажите, какой требуется ремонт] is causing me great difficulty and distress because I am forced to put up with the [укажите, что не работает и требует ремонта].

Kind regards,  
[укажите ваше имя]

### Обращение к Сотруднику обслуживания клиентов - Customer Service Officer (CSO)

Вы должны связаться с Сотрудником обслуживания клиентов – CSO Housing NSW, если:

- ◆ Ремонт не был проведен в ориентировочный срок проведения ремонтных работ, сообщенный вам Контактным центром; или
- ◆ Вам сообщили ориентировочный срок проведения ремонтных работ или сообщили, что ремонт будет проведен в рамках следующего планового профилактического обслуживания и вы считаете этот срок неразумным, потому что вам придется ждать слишком долго.

В случае, если вы не смогли связаться с Сотрудником обслуживания клиентов (CSO) или обращение к нему не принесло результата, вы можете попросить связать вас с руководителем группы (team leader) Сотрудника обслуживания клиентов. Любое обсуждение вашей проблемы с Сотрудником обслуживания клиентов или руководителем группы вы должны завершить сопроводительным письмом, указав, что вы

обсуждали (см. пример далее). Сохраните копию этого письма. Копия этого письма, если вы в дальнейшем обратитесь в СТТТ (The Consumer, Trader & Tenancy Tribunal (СТТТ)), будет служить доказательством, что вы уведомили Housing NSW о необходимости ремонта (См **Часть 4: Обращение в Consumer, Trader & Tenancy Tribunal (СТТТ)**).

### Пример письма

Dear Customer Service Officer,

#### **Re: Window repair issues (Job reference number: 12345678)**

I write to confirm my telephone conversation with you on 7 July 2011, at 11:00am. I informed you that I called the maintenance line on 6 June 2011, at 6:30pm, to report a crack on my bedroom window. I was told that it will be repaired within 7 days, however more than a month later it still has not been repaired and the crack has now become bigger.

When I called you on 7 July, you confirmed that Housing NSW would send a contractor to replace the glass by 17 July 2011.

You have confirmed that Housing NSW will send a contractor to replace the glass by 17 July 2011.

Please ask the contractor to call me on 00 0000 0000 to arrange a convenient time to do the repairs.

Kind regards,  
[укажите ваше имя]

## Часть 3. Экстренный ремонт (urgent repairs)

Если повреждения в вашем помещении относятся к числу экстренных, и Housing NSW оперативно (в течение 72 часов) не производит требуемый экстренный ремонт, вы вправе организовать проведение ремонтных работ стоимостью до \$1,000 самостоятельно и потребовать от Housing NSW возмещения своих расходов на проведение ремонта.

В соответствии с Residential Tenancies Act 2010 (NSW), экстренный ремонт требуется в случае:

- прорыва водопровода,
- поломки или сбоя в действии устройства или прибора, используемого для водоснабжения или использующего воду, в результате поломки которого теряется значительное количество воды,
- засора или поломки туалета (*например, не работает слив<sup>2</sup>*),
- значительной протечки крыши,
- утечки газа,
- опасного сбоя электрической сети (*короткого замыкания и т.п.<sup>3</sup>*)
- затопления или значительного повреждения, причиненного затоплением,
- значительного повреждения вследствие пожара или бури/урагана,
- выхода из строя/повреждения газовой, электрической системы или системы водоснабжения в доме/помещении
- выхода из строя/повреждения приборов первой необходимости, использующихся для нагрева воды, приготовления пищи, обогрева, охлаждения или стирки,
- любой поломки, которая приводит к тому, что находится в помещении небезопасно.

<sup>2</sup> Пример опереводчика, оригинал брошюры не включает указанный текст

<sup>3</sup> Пример переводчика, оригинал брошюры не включает указанный текст

**Пояснение:** если повреждение в вашем помещении не относится к вышеперечисленным, значит Housing NSW не посчитает его экстренным. В таком случае вы должны действовать в соответствии с порядком, приведенным в Части 2: Уведомление Housing NSW о необходимости ремонта

### Порядок действий при необходимости экстренного ремонта

#### Этап 1 – Уведомление Housing NSW

1. Позвоните в контактный центр Housing NSW (Housing NSW's Housing Contact Centre) по телефону 1300 468 746 и сообщите о необходимости экстренного ремонта (urgent repairs). Вы должны четко объяснить, что необходимость ремонта экстренная (urgent) и требует немедленного реагирования.
2. Сделайте письменное описание вашего звонка, включая время звонка, имя сотрудника, с которым Вы говорили, номер заказа на ремонт и что конкретно вы обсуждали.
3. Вы должны предоставить Housing NSW разумную возможность произвести экстренный ремонт. Это включает в себя обеспечение Housing NSW доступа к вашему помещению (в том числе и в течение дня) для проведения ремонта.

Что такое разумная возможность произвести ремонт зависит от обстоятельств конкретного дела. Например, в случае прорыва водопровода, в результате которого затопило помещение, было признано неразумным со стороны Housing NSW установить 72 часа для проведения ремонта водопровода. В указанном случае арендатор произвел ремонт самостоятельно и Housing NSW возместил арендатору расходы на ремонт.

#### Этап 2 – Организация проведения



## **экстренного ремонта и предъявление Housing NSW требования возместить ваши расходы на ремонт**

Если в вашем помещении требуется экстренный ремонт и Housing NSW его не производит, то в соответствии со ст. 64 Residential Tenancies Act 2010 (NSW) вы можете организовать проведение ремонтных работ самостоятельно. В таком случае Housing NSW обязан возместить вам стоимость экстренного ремонта в пределах \$1,000.00 **при выполнении следующих условий:**

1. Повреждение не является результатом умышленного или небрежного действия вас самих или ваших гостей; и
2. Вы уведомили Housing NSW о необходимости проведения экстренного ремонта и действовали в соответствии с порядком, описанном в Этапе 1 – Уведомление Housing NSW; и
3. Вы организовали производство ремонта лицензированным или имеющим соответствующую квалификацию лицом; и
4. Как только ремонт был проведен, вы письменно уведомили об этом Housing NSW. В письме вы должны сообщить Housing NSW о том, какие конкретно ремонтные работы были проведены и об их стоимости, приложив копии чеков, подтверждающих ваши расходы на проведение ремонта (см. пример письма ниже).

### **Важно помнить**

Housing NSW обязан возместить вам целесообразные расходы на проведение экстренного ремонта в течение 14 дней с момента получения письменного уведомления.

Вы вправе получить возмещение только если ваши расходы на экстренный ремонт были целесообразными. Чтобы удостовериться, что ваши расходы являются целесообразными, рекомендуется сравнить цены на выполнение требующихся вам работ в разных компаниях и получить соответствующие расценки на нужные вам работы (quotes).

Существует риск, что Housing NSW откажется возместить ваши расходы на проведение экстренного ремонта и будет оспаривать ваше требование о возмещении. Если такое случится, вы можете обратиться в СТТТ с требованием о возмещении (См **Часть 4: Обращение в Consumer, Trader & Tenancy Tribunal (СТТТ)**).

Ввиду указанного риска следует организовывать ремонтные работы самостоятельно только тогда, когда вы уверены, что у вас есть серьезные основания для этого:

- ◆ Вы должны уведомить Housing NSW о необходимости проведения экстренного ремонта (в соответствии с порядком, описанном в Этапе 1 – Уведомление Housing NSW).
- ◆ Если Housing NSW проинформировал вас об ориентировочном сроке проведения ремонта и вы считаете его чрезмерным, объясните Housing NSW, что вы считаете этот срок чрезмерным и что в таком случае у вас не остается иной альтернативы, кроме как самостоятельно организовать проведение ремонта и потребовать возмещения ваших расходов.
- ◆ В случае, если Housing NSW не произвел ремонт в ориентировочный срок проведения ремонтных работ, сообщенный вам Контактным центром Housing NSW, то вы должны позвонить в Контактный центр и спросить, почему ремонт не был произведен. Сообщите, что в таком случае у вас не остается иной альтернативы, кроме как самостоятельно организовать проведение ремонта и что вы будете требовать возмещения ваших расходов.
- ◆ По возможности (особенно если ремонт дорогостоящий), обратитесь в вашу местную Службу консультации и помощи арендаторам (local Tenant's advice service), чтобы удостовериться, что самостоятельная организация ремонта является обоснованной в ваших обстоятельствах. Вы можете найти ближайшую службу консультации и помощи арендаторам на сайте

[www.tenants.org.au](http://www.tenants.org.au), введя ваш почтовый код (postcode).

- ◆ Если у вас есть фотоаппарат, сделайте фото повреждений, которые должны быть отремонтированы.

### Пример письма

Dear Housing NSW,


**Re: Burst pipe at (address of premises) (Job reference number: 12345678)**

I write to ask to be repaid the costs to repair a burst water pipe on my property.

On 7 July 2011, at 8pm, I informed John Smith at Housing NSW via the Maintenance Line, that my water pipes had burst, flooding the bathroom and the corridor. John told me that Housing NSW will come to repair the pipes within 72 hours. As the water had already soaked my hallway and was about to flood the bedroom and lounge room, I told him that I could not wait 72 hours. When he kept saying that this was how long I had to wait, I called an emergency plumbing service.

I enclose the invoice for the emergency plumbing service for \$\$\$\$. Please pay me back within 14 days.

## Часть 4: Обращение в Consumer, Trader & Tenancy Tribunal (СТТТ)

 *Consumer, Trader & Tenancy Tribunal (СТТТ) является независимым органом, специально созданным для разрешения некоторых видов споров, в том числе споров, касающихся аренды. Несмотря на то, что СТТТ не является судом, вынесенные СТТТ решения являются обязательными и подлежат исполнению. Дела в СТТТ рассматриваются членами СТТТ – СТТТ Tribunal members<sup>4</sup>.*

В случае, если вы не смогли самостоятельно разрешить с Housing NSW проблему, касающуюся ремонта вашего помещения, вы можете подать заявление о ее разрешении в СТТТ.

Вы можете подать заявление в СТТТ в случае, если:

- Housing NSW не произвел ремонт в течение разумного срока после того, как вы обратились в Контактный Центр Housing NSW и к Сотруднику обслуживания клиентов - (CSO).
- Вы организовали проведение экстренного ремонта в соответствии с Частью 3: Экстренный ремонт и предоставили Housing NSW всю необходимую информацию о понесенных вами расходах, но Housing NSW либо:
  - Не возместил понесенные вами расходы в течение 14 дней с момента предоставления указанной информации; либо
  - Оспаривает ваше требование о возмещении.

Вы можете подать заявление в СТТТ самостоятельно и самостоятельно представлять свои интересы. Юридическое представительство в СТТТ не требуется. Производство в СТТТ менее формально, чем в суде и предоставляет возможность доступного, простого и быстрого разрешения споров. Рекомендуется, чтобы заявители

представляли свои интересы самостоятельно (без участия юриста). Участие юриста (solicitor) допускается лишь в особых обстоятельствах. Хотя самозащита и может показаться сложной задачей, не сомневайтесь, ваше дело будет рассмотрено и решено честно и в соответствии с законом.

В СТТТ имеется Отдел социального жилья (Social Housing Division), который занимается решением споров, связанных с социальным жильем. Социальное жилье включает в себя помещения, где Housing NSW является арендодателем.

Для того, чтобы ваш вопрос был рассмотрен в СТТТ (т.е. для начала производства – англ. 'proceedings'), вам необходимо заполнить заявление (application form) и подать его в СТТТ вместе с уплатой пошлины за рассмотрение заявления.

### Способы подачи заявления

#### Способ (А): Подача заявления онлайн

- Зайдите на сайт СТТТ [www.cttt.nsw.gov.au](http://www.cttt.nsw.gov.au)
- Нажмите Applications.
- Вы увидите Quick Link с опцией подачи заявления онлайн
- Нажмите lodge an application online.
- Нажмите на Non Registered (перейдите Lodge Now).
- Выберите Residential Tenancy Division.
- Выберите Social Housing Tenancy.
- Выберите tenant.

Если вы подаете заявление онлайн, то вам необходимо будет использовать кредитную карту для оплаты пошлины.

#### Способ (Б): Подача заявления в бумажном виде. Используйте форму заявления Social Housing Division Application Form

Вы можете загрузить форму заявления на сайте СТТТ или получить ее лично в регистратуре СТТТ (СТТТ Registry), в Fair Trading Centre или в местной Службе консультации и помощи арендаторам (local Tenant's advice service).

<sup>4</sup> Пояснение переводчика, оригинал брошюры не включает указанный текст

Заполненную форму заявления вместе с оплатой пошлины вы можете отправить в регистратуру (Registry) ближайшего СТТТ по почте или доставить лично. Вы можете найти ближайший к вам офис СТТТ на сайте СТТТ.

## Заполнение Заявления в СТТТ

Форма заявления может показаться сложной и объемной, но вам необходимо заполнить только первые две (2) страницы. Важно помнить следующее:

**Applicant** (заявитель) – вы являетесь заявителем. Поставьте галочку около Tenant в графе 1 (Applicant type). Укажите ваше имя, адрес и телефон(ы) в разделе Applicant details.

**Respondent** (ответчик) – Ответчиком является NSW Lands & DHS Corporation. Поставьте галочку около Landlord (Арендодатель) в разделе 5 Respondent type.

**What orders do you want?** – О каком решении вы ходатайствуете? В разделе 10 вы должны указать, о вынесении какого решения вы ходатайствуете. К заявлению прилагается список решений, о которых можно ходатайствовать. Примеры решений, касающихся ремонта помещения, Вы найдете на 8 (восьмой) странице Формы заявления в разделе Orders about repairs.

Вероятнее всего, вы будете ходатайствовать о вынесении следующих решений:

- ◆ Решение о проведении арендодателем ремонтных работ (ст. 65(1)(1) Residential Tenancies Act 2010 (NSW) – an order that the landlord carry out repairs (section 65(1)(a) of the Act)
- ◆ Решение о возмещении арендатору расходов на производство экстренного ремонта (в пределах \$1,000) (ст. 65(1)(b) Акта) – an order that the landlord reimburse the tenant an amount of money for urgent repairs carried out by the tenant (to a maximum of \$1,000)(section 65(1)(b) of the Act).

Также вы можете ходатайствовать о:

- ◆ Решении о разрешении сменить, удалить или добавить замок или запорное устройство (ст. 73(a) Акта); например, если замок сломан - an order to allow a lock or security device to be changed or removed or added (s 73(a) of the Act).
- ◆ Решении об уменьшении арендной платы (ст. 44 Акта) - an order reducing the rent payable (s 44 of the Act).

В своей недавней практике СТТТ выносил решения об уменьшении арендной платы, особенно в тех случаях, когда ремонт не был произведен в течение длительного времени. Поскольку порядок расчета уменьшения арендной платы не является ясным, решение об уменьшении арендной платы может варьироваться в зависимости от того, какой СТТТ member рассматривает ваше дело. Иногда Сотрудники обслуживания клиентов - Customer Service Officer (CSO) во время примирительных процедур (conciliation) между арендатором и Housing NSW сами соглашаются на уменьшение арендной платы. В случае достижения сторонами соглашения во время примирительных процедур, СТТТ утверждает достигнутое соглашение своим решением, придавая ему обязательную силу.

- ◆ См **Часть 6: Что еще я могу предпринять?** если вы считаете, что ваша история может быть полезной.

**What are your reasons for requesting the above orders?** – Причины, по которым вы ходатайствуете о вынесении соответствующего решения. Вы должны объяснить, почему вы ходатайствуете о вынесении соответствующего решения. Слишком подробно описывать вашу проблему не стоит, включите в этот раздел, какие требуются ремонтные работы; дату и время, когда вы обращались в Housing NSW; содержание переговоров с Housing NSW и какие действия по проведению ремонтных работы были предприняты. См. примеры ниже.

**Application Fee** – пошлина за подачу

заявления. Вы должны оплатить пошлину при подаче вашего заявления. По состоянию на Июль 2011 г. размер пошлины за подачу заявления в отдел социального жилья СТТТ (Social Housing Application) для лиц, получающих выплаты от Centrelink и студентов составляет \$5.00 и для всех остальных - \$36.00.



Если вы вправе на уменьшенный размер пошлины, приложите к вашему заявлению копию соответствующего документа (пенсионного/студенческого удостоверения и т.п.)<sup>5</sup>.

**Attachments** – приложения. Если вам не хватило места на форме заявления для включения всей информации, приложите соответствующую информацию в виде приложения к заявлению. Вы также можете взять с собой соответствующие документы на заседание СТТТ.

#### **Пример 1**

The window in the main bedroom is cracked and the glass needs to be replaced. I contacted the HNSW Maintenance Line on 6 June 2011 and my Client Service Officer on 7 July 2011. My CSO told me that HNSW would fix the window by 17 July. So far nothing has happened.

#### **Пример 2**

On 7 July a water pipe in my bathroom burst and flooded my hallway. I have notified the HNSW Maintenance Line the same day, but they told me it would take up to three (3) days for someone to fix it. So I called a plumber and paid him \$740 for his service. I ask that HNSW repay me for the urgent repair.

## **Как получить копию вашего Housing NSW файла в соответствии с Government Information (Public Access) Act 2009 – Законом о публичном доступе к государственной информации 2009**

В случае, если вы не располагаете всей необходимой вам информацией для заполнения формы заявления в СТТТ или для того, чтобы более подробно изложить вашу проблему с ремонтом, вы можете подать запрос в Housing NSW о получении копии вашего файла (Housing NSW file) в соответствии с Government Information (Public Access) Act 2009

### **Когда мне нужно запросить копию Housing NSW файла?**

Вы можете запросить копию вашего файла, если, например:

- ◆ Вы не вели записи ваших телефонных разговоров с Housing NSW. Информация о ваших звонках должна содержаться в вашем файле (Housing NSW file).
- ◆ Вы считаете, что Housing NSW может располагать нужной вам информацией. (Например, вам сообщили, что подрядчик (contractor) прибудет для проведения ремонта в определенное время, но подрядчик либо не пришел, либо пришел, но вместо проведения ремонта произвел только осмотр помещения. Ваш файл может содержать полезную информацию, почему это произошло).

### **Порядок подачи запроса**

Для того, чтобы получить копию информации, содержащейся в вашем Housing NSW файле, вам необходимо заполнить форму, которая называется **Informal Request For Information – неофициальный запрос о предоставлении информации**.

Копию этой формы вы можете получить в ближайшем офисе Housing NSW или в Службе консультации и помощи арендаторам. Вы также можете загрузить форму запроса на сайте Housing NSW по адресу [www.housing.nsw.gov.au](http://www.housing.nsw.gov.au). Нажмите Forms, Policies & Fact Sheets.

<sup>5</sup> Примечание переводчика, оригинал брошюры не включает указанный текст

- Нажмите Forms.
- Найдите Government Information (Public Access) Act 2009
- Нажмите под указанным актом Informal Request for Information For

### **Порядок заполнения формы запроса**

В разделе формы "Information Requested" отметьте оба поля - "Personal" и "Non-Personal" и четко укажите, какую информацию вы запрашиваете. Например: "All information held by Housing NSW relating to the burst water pipe at [адрес помещения] – всю информацию, имеющуюся в Housing NSW относительно протечки водопровода [адрес помещения]."

Заполненную форму запроса вы можете послать по почте или доставить лично в Housing NSW. Не забудьте сохранить копию вашего запроса. Подача запроса в Housing NSW является бесплатной. Однако, если Housing NSW потратит более 2 часов на то, чтобы обработать Ваш запрос (из-за объема соответствующей информации), вам нужно будет сделать официальный запрос, заполнив Formal Request for Information Form. Стоимость подачи официального запроса - \$30. Housing NSW обязан ответить на официальный запрос в течение 20 дней (этот срок в некоторых случаях может быть увеличен). В большинстве случаев обработка вашего запроса занимает менее 2 (двух) часов и поэтому платить за официальный запрос нет необходимости.

## Часть 5: Решение о проведении ремонта, о компенсации и об уменьшении арендной платы

### Решение о проведении ремонта

Вы можете подать в СТТТ заявление, ходатайствующее о проведении арендодателем указанного вами ремонта в помещении и/или о возмещении ваших расходов на проведение экстренного ремонта.

Перед подачей заявления, ходатайствующего о проведении ремонта, вы должны убедиться, что ранее уведомили Housing NSW о необходимости ремонта и предоставили Housing NSW разумный срок для выполнения ремонтных работ.

Перед подачей заявления, ходатайствующего о возмещении ваших расходов на проведение экстренного ремонта, вы должны убедиться, что проведенный вами ремонт относится к экстренному (см. **Часть 3: Экстренный ремонт**).

### Компенсация и уменьшение арендной платы

Нарушение договора имеет место тогда, когда одна из сторон не выполняет договорных обязательств. Если вы понесли денежные потери, не можете использовать часть вашего помещения в результате нарушения Housing NSW договора (Residential Tenancy Agreement) или Housing NSW не производит требуемый ремонт, то вы можете обратиться в СТТТ за выплатой возмещения за нарушение договорного обязательства (компенсацией).

Вы можете обратиться в СТТТ за одним из следующих двух видов возмещения (компенсации):

- ◆ **за возмещением реального ущерба (economic loss)**, вызванного нарушением арендодателем своих обязательств или

- ◆ **за решением об уменьшении арендной платы** из-за невозможности пользоваться всем/частью помещения ввиду отсутствия ремонта, уменьшения/прекращения арендодателем оказания услуг, неработающих предметов бытового удобства или ухудшения бытовых удобств помещения.

### Реальный ущерб (Economic loss)

Вы можете обратиться в СТТТ с заявлением о возмещении реального ущерба, если в результате нарушения Housing NSW своих обязательств вы понесли расходы либо ваше имущество было повреждено или утрачено. Возмещение реального ущерба производится в соответствии со ст 187(1)(d) Residential Tenancies Act 2010 (NSW).

СТТТ может принять решение о возмещении реального ущерба в пределах \$15,000. Если вы подаете заявление о возмещении реального ущерба, то вы должны доказать, что реальный ущерб является результатом нарушения Housing NSW своих договорных обязательств.

В соответствии со ст 63 Residential Tenancies Act 2010 (NSW), арендодатель имеет обязательство поддерживать жилое помещение в исправном состоянии. Поэтому, если Housing NSW не поддерживает ваше помещение в исправном состоянии, это будет нарушением договорного обязательства.

Вам необходимо подать заявление в СТТТ в течение 3 месяцев со дня, когда вам стало известно о нарушении арендодателем своих обязательств. В случае, если вы не подали заявления в течение 3 месяцев, вам необходимо обратиться в СТТТ с заявлением о продлении срока и объяснить, почему вы не обратились в СТТТ ранее. Например, объяснить, что арендодатель пообещал сделать ремонт, но потом не выполнил обещания и т.п. Арендаторы также успешно доказывали в СТТТ, что невыполнение ремонта является длящимся нарушением и

указанный ограничительный срок в этом случае не применяется.

Вы можете ходатайствовать о возмещении вам реального ущерба (economic loss), например, если:

- Вам пришлось тратить деньги на покупку готовой еды, так как у вас была сломана плита и арендодатель ее не починил.
- Ваши вещи были повреждены или утрачены в связи с тем, что арендодатель не починил протекающую крышу.

### Уменьшение арендной платы

В соответствии со ст 44 Residential Tenancies Act 2010 (NSW), арендатор может обратиться в СТТТ с ходатайством о том, что уплачиваемая арендная плата является

чрезмерной ввиду уменьшения/прекращения арендодателем оказания услуг, неработающих предметов обихода или ухудшения бытовых удобств помещения.

Вы вправе обратиться с заявлением об уменьшении арендной платы в случае, если арендодатель не производит ремонт. Например, если вы уведомили арендодателя о необходимости отремонтировать нагреватель горячей воды и арендодатель не сделал этого, то арендодатель таким образом ухудшил бытовые удобства вашего помещения и вы не получаете того, на что вы вправе в соответствии с договором аренды. Вы можете утверждать в таком случае, что уплачиваемая вами арендная плата чрезмерна

Статья	Решение	Срок, в течение которого необходимо подать заявление в СТТТ	Что необходимо продемонстрировать
65(1)(a)	Решение о выполнении арендодателем ремонтных работ	3 месяца или без ограничения, если нарушение длящееся	Объяснить, какие ремонтные работы необходимо выполнить
65(1)(b)	Решение о возмещении арендатору понесенных расходов на экстренный ремонт <b>Примечание:</b> возмещение производится в пределах \$1,000	В течение 3 месяцев с момента, когда вам стало известно о нарушении (невыполнении ремонтных работ)	Предоставить информацию о том, какие экстренные ремонтные работы были проведены и об их стоимости
44(1)(b)	Решение о том, что уплачиваемая арендная плата является чрезмерной ввиду уменьшения/прекращения арендодателем оказания услуг, неработающих предметов обихода или ухудшения бытовых удобств помещения	Заявление необходимо подать в течение срока договора аренды.  Заявление нельзя подать по истечению срока договора аренды	Предоставить информацию, какие услуги были прекращены/уменьшены, или какие предметы обихода не работают, или какие бытовые удобства помещения ухудшились и дату, когда это произошло
187(1)(d)	Решение о возмещении (компенсации) <b>Примечание:</b> возмещение производится в пределах \$15,000	В течение 3 месяцев с момента, когда вам стало известно о нарушении	Подробно объяснить, почему компенсация должна быть выплачена



Если СТТТ решит, что уплачиваемая вами арендная плата является чрезмерной, то СТТТ вынесет приказ об уменьшении арендной платы. В своем решении СТТТ укажет размер арендной платы, который вы должны уплачивать со дня уведомления Housing NSW о необходимости провести ремонтные работы и до дня выполнения ремонтных работ.

СТТТ не может вынести решение об уменьшении арендной платы на срок более чем 12 месяцев.

### Что делать, если Housing NSW не выполняет Решение СТТТ?

- ◆ Возобновить рассмотрение вашего дела в СТТТ (renew the matter). Для этого вам нужно заполнить и направить в СТТТ заявление - Notice to Renew Proceedings, а также уплатить пошлину за возобновление дела (\$36 или \$5 для студентов и пенсионеров). Вместо этого, вы можете заранее, на слушании вашего дела, попросить члена СТТТ, рассматривающего ваше дело, включить в решение пункт о возобновлении дела в случае, если решение СТТТ не будет исполнено. Например, решение провести такие-то работы до Марта 2012 и возобновить дело в случае, если работы не будут выполнены к Апрелью 2012 г. - an order to do xxxx by March 2012 and to relist the mater if xxxx not done by April 2012. Если решение СТТТ включает указанный пункт, то в случае невыполнения решения к указанному сроку вам нужно будет только отправить в СТТТ письмо с просьбой возобновить дело (relist the matter).
- ◆ СТТТ не может самостоятельно приводить в исполнение свои решения. Однако, в соответствии со ст. 52 Закона о

Consumer, Trader & Tenancy Tribunal 2001 (NSW) лицо, которое не исполняет решение СТТТ, несет ответственность в виде штрафа в размере до \$5,500.00 или до 12 месяцев лишения свободы.

- ◆ Напишите письмо  
Председателю СТТТ (Chairperson of the СТТТ) с просьбой направить дело в Office of Fair Trading на расследование и привлечение к ответственности за неисполнение решения СТТТ (investigation and prosecution for not following orders of СТТТ).
- ◆ Контактная информация  
Председателю СТТТ:
  - The Chairperson
  - The Consumer, Tenancy and Trader Tribunal
  - Level 12, 175 Castlereagh St,
  - Sydney NSW 2000
- ◆ Вы также можете написать  
Председателю Housing NSW.  
Контактная информация  
Председателю Housing NSW:
  - Chief Executive
  - 223-239 Liverpool Road  
Ashfield NSW 2131
- ◆ См. **Часть 6: Что еще я могу предпринять?**

### Полезно помнить:

- ◆ Храните чеки всех понесенных вами расходов
- ◆ Ваши расходы должны быть целесообразными
- ◆ Ведите запись ваших звонков в Housing NSW

## Часть 6: Что еще я могу предпринять?

Для решения ваших проблем с ремонтом вы также можете обратиться в следующие организации:

**В Комиссию равных прав и возможностей человека - Human Rights and Equal Opportunity Commission (HRC): на основании дискриминации по причине инвалидности**

Если вы имеете ограниченные физические или умственные возможности и считаете, что нарушение Housing NSW своих обязательств по проведению ремонтных работ является дискриминацией по причине инвалидности, то вы можете подать жалобу в Комиссию равных прав и возможностей человека - Human Rights and Equal Opportunity Commission (HREOC).

Ниже мы приводим пример дела, где имела место дискриминация по причине инвалидности со стороны Housing NSW.

### Пример дела

Джон Смит\* был арендатором Housing NSW. У Джона была тяжелая форма астмы. Из-за обширного поражения помещения грибковой плесенью Джон находился в риске постоянных приступов астмы. Housing NSW не переместил Джона в другое помещение в течение 10 месяцев после того, как его перемещение (transfer) было одобрено. Джон обратился в Комиссию с жалобой о дискриминации по причине инвалидности. В рамках примирительной процедуры, организованной Комиссией равных прав и возможностей человека, Джон и Housing NSW вели переговоры с помощью посредника Комиссии. В результате примирительной процедуры Джон получил частную субсидию для перемещения в другое жилье, а также компенсацию за моральный вред (нравственные страдания).

\* Имя изменено в целях сохранения конфиденциальности

### Подача жалобы в Комиссию равных прав и возможностей человека (HRC):

#### Письменно

Пошлите вашу жалобу с приложением необходимых документов по адресу:

Director, Complaint Handling  
Australian Human Rights Commission  
GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001

Вы должны включить ваше имя, адрес и, если возможно, номер телефона для того, чтобы представитель Комиссии мог связаться с вами.

На сайте

[http://www.humanrights.gov.au/complaints\\_information/lodging.html](http://www.humanrights.gov.au/complaints_information/lodging.html) содержится форма жалобы, которую вы можете заполнить и послать в Комиссию. Вы также можете написать жалобу самостоятельно, посмотрев из приведенной формы, что следует в нее включить.

#### Онлайн

Вы можете заполнить форму жалобы на сайте

[http://www.humanrights.gov.au/complaints\\_information/lodging.html](http://www.humanrights.gov.au/complaints_information/lodging.html) и подать ее на рассмотрение Комиссии онлайн.

#### По email

Вы можете также послать вашу жалобу по email на адрес:

[newcomplaints@humanrights.gov.au](mailto:newcomplaints@humanrights.gov.au).

Включите ваше имя, адрес и номер телефона для того, чтобы представитель Комиссии мог связаться с вами.

Если вы подали жалобу в Комиссию, Комиссия может пригласить вас участвовать в примирительных процедурах. Примирительные процедуры - это неформальный процесс, который позволяет решить вашу проблему с Housing NSW путем

переговоров. Посредник Комиссии будет участвовать в примирительной процедуре и помогать обеим сторонам вести переговоры для успешного разрешения вашей проблемы.

### Обращение к Омбудсману NSW

Вы также можете обратиться к Омбудсману NSW с жалобой о том, что действия Housing NSW по ремонту вашего помещения являются необоснованными.

Вы можете подать жалобу Омбудсману NSW:

- По телефону 02 9286 1000
- Заполнив форму жалобы онлайн по адресу <http://www.ombo.nsw.gov.au/complaints/onlinecomplaintform.asp>.

### Обращение к Министру(ам), ответственному за Housing NSW или к члену Парламента Штата от вашего округа

Вы можете связаться с Министром, ответственным за Housing NSW или членом Парламента Штата от вашего округа (local member of State Parliament).

Контактную информацию министра(ов), ответственных за Housing NSW, вы можете найти по адресу [http://www.humanservices.nsw.gov.au/about\\_us/our\\_ministers](http://www.humanservices.nsw.gov.au/about_us/our_ministers).

Так как в NSW нет министра, ответственного за Housing, вы должны адресовать ваше письмо Министру Семейных и Социальных услуг – Minister for Family and Community Services.

См. ниже пример письма Министру(ам), ответственному за Housing NSW или члену Парламента Штата.

### Пример письма

Dear Minister,

**Re: Housing NSW Repair Issue.**

My name is (укажите ваше имя) and I am a Housing NSW tenant. I lease (укажите адрес вашего помещения). Recently I told Housing

NSW that (укажите вашу проблему с ремонтом). But Housing NSW has not fixed the repair problem and has said it will take (укажите дату) to fix the repair. I think this response time is unreasonable.

Housing NSW's failure to fix the problem is causing me great difficulty and distress because I am forced to put up with the continuing repair problem.

Could you please look into the matter and help to repair my home.

Regards,  
[укажите ваше имя]

### Redfern Legal Centre – Служба консультации и помощи арендаторам Inner Sydney

Redfern Legal Centre – Служба консультации и помощи арендаторам Inner Sydney и другие службы консультации и помощи арендаторам обеспечены вопросом ремонта в помещениях, принадлежащих Housing NSW. Для того, чтобы привлечь к этой проблеме внимание общественности, нам нужны примеры проблем с которыми сталкиваются арендаторы при необходимости ремонта.

Если вы готовы поделиться вашей историей с Redfern Legal Centre, включая возможное общение с прессой, пожалуйста, направьте в Redfern Legal Centre краткое описание вашей проблемы с ремонтом и вашего опыта общения с Housing NSW.

Вы можете отправить вашу историю в Redfern Legal Centre:

- Лично или по почте: 73 Pitt Street, Redfern NSW 2016
- По факсу: 9310 3586
- По email: [tenancy@rlc.org.au](mailto:tenancy@rlc.org.au)

Для получения консультации о том, как добиться, чтобы Housing NSW осуществил ремонт в вашем помещении, обратитесь в вашу местную Службу консультации и помощи арендаторам. Вы можете найти ее на сайте [www.tenants.org.au](http://www.tenants.org.au), введя ваш почтовый код.

## Контактные телефоны для получения информации/консультации

Австралийская Комиссия по правам человека (Australian Human Rights Commission)	9284 9888
Регистратура Consumer Trader & Tenancy Tribunal Registry (CTTT)	1300 135 399
Омбудсман штата NSW (NSW Ombudsman)	9286 1000
Общество инвалидов Австралии (People with Disability Australia)	9370 3100
Комитет хранения залогов арендаторов Renting Services (Rental Bond Board)	13 32 20

## Службы консультации и помощи арендаторам

Inner Sydney	9698 5975
Eastern Area	9386 9147
Inner West	9559 2899
Northern Area	9884 9605
Southern Sydney	9787 4679
South West	1800 631 993
Western Sydney	9413 2677

Полный список вы можете найти на сайте [www.tenants.org.au](http://www.tenants.org.au)

## Службы помощи арендаторам-аборигенам

Greater Sydney Aboriginal Tenants Service	9569 0222
North & North West NSW Aboriginal Service	1800 248 913
Southern NSW Aboriginal Tenants Service	1800 672 185
Western Aboriginal Tenants Service	1800 810 233

## Полезные сайты

Информационные брошюры и примеры писем	<a href="http://www.tenants.org.au">www.tenants.org.au</a>
CTTT	<a href="http://www.cttt.nsw.gov.au">www.cttt.nsw.gov.au</a>
Австралийская Комиссия по правам человека (Australian Human Rights Commission)	<a href="http://www.hreoc.gov.au">www.hreoc.gov.au</a>
Центр Общественного Правосудия (Бесплатные примирительные процедуры) Community Justice Centres (Free Mediation)	<a href="http://www.cjc.nsw.gov.au">www.cjc.nsw.gov.au</a>
NSW Land & Housing Corporation	<a href="http://www.housing.nsw.gov.au">www.housing.nsw.gov.au</a>
Сайт новой системы подачи заявления на получения помощи Housing NSW – Housing Pathways	<a href="http://www.housingpathways.nsw.gov.au">www.housingpathways.nsw.gov.au</a>
Омбудсман штата NSW (NSW Ombudsman)	<a href="http://www.ombo.nsw.gov.au">www.ombo.nsw.gov.au</a>
Общество инвалидов Австралии (People with Disability Australia)	<a href="http://www.pwd.org.au">www.pwd.org.au</a>