

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 21 липня 2005 р. N 630

Київ

Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення

Із змінами і доповненнями, внесеними
постановою Кабінету Міністрів України
від 31 жовтня 2007 року N 1268

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Затвердити такі, що додаються:

Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення;

типовий договір про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

постанову Кабінету Міністрів України від 30 грудня 1997 р. N 1497 "Про затвердження Правил надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення" (Офіційний вісник України, 1998 р., N 1, ст. 16);

пункт 10 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2001 р. N 450 (Офіційний вісник України, 2001 р., N 20, ст. 856);

пункт 2 постанови Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2002 р. N 1973 "Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України" (Офіційний вісник України, 2002 р., N 52, ст. 2391);

пункт 5 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 15 травня 2003 р. N 717 (Офіційний вісник України, 2003 р., N 21, ст. 937).

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 21 липня 2005 р. N 630

ПРАВИЛА
надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та
гарячої води і водовідведення

Загальні положення

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг (далі - виконавець), і фізичною та юридичною особою (далі - споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - послуги).

2. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

опалювана площа (об'єм) будинку - загальна площа (об'єм) приміщень будинку, в тому числі у разі опалення площа (об'єм) сходових кліток, ліфтових та інших шахт;

кількісний показник послуг - одиниця виміру для обчислення кількісних показників отриманої споживачем послуги, визначена відповідно до законодавства;

міжопалювальний період - період між кінцем одного опалювального сезону та початком наступного опалювального сезону;

опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) - загальна площа (об'єм) квартири, а також будинку садибного типу без урахування площі лоджій, балконів, терас;

точка розбору - місце розташування водорозбірних кранів або змішувачів холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу);

централізоване водовідведення - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у відведенні стічних вод, яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових централізованих систем водовідведення;

централізоване постачання холодної та гарячої води - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у холодній та гарячій воді, яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових систем холодного та гарячого водопостачання;

централізоване опалення - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у забезпеченні нормативної температури повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу), яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових систем тепlopостачання.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України "Про житлово-комунальні послуги".

Порядок надання послуг

3. Послуги надаються споживачам безперебійно, за винятком часу перерв на:

проведення в установленому порядку ремонтних і профілактичних робіт виконавцем за графіком, погодженим з виконавчими органами сільських, селищних та міських рад або місцевими державними адміністраціями;

міжопалювальний період (для систем опалення);

ліквідацію наслідків, пов'язаних з дією непереборної сили або аварією.

4. У разі планування перерви в наданні послуг виконавець зобов'язаний повідомити про це споживача через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (за винятком перерви, що настала внаслідок аварії або дії непереборної сили). У повідомленні зазначаються причина та час перерви в наданні відповідних послуг.

5. Рішення про початок та закінчення опалювального сезону приймається виконавчими органами відповідних сільських, селищних та міських рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації, нормами санітарного законодавства та іншими нормативними документами.

6. Послуги повинні відповідати:

з централізованого постачання холодної та гарячої води - вимогам щодо якості і тиску води, температури гарячої води, а також розрахунковим нормам витрати води у точці розбору;

з централізованого опалення - нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови їх утеплення споживачами та вжиття власником (балансоутримувачем) будинку та/або виконавцем заходів до утеплення місць загального користування будинку;

з централізованого водовідведення - нормативам з відведення стічних вод за умови підтримання відповідного стану приміщень будинку та прибудинкової території.

7. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування мають право тимчасово визначати інші норми споживання, кількісні та якісні показники та режими надання послуг в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

Перелік послуг, що надаються споживачеві, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку.

8. Послуги надаються споживачеві згідно з договором, що оформляється на основі типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - договір).

Порядок обліку та оплати послуг

9. У квартирі (будинку садибного типу) роботи з установаження засобів обліку води і теплової енергії (далі - квартирні засоби обліку) проводяться спеціалізованою організацією, виконавцем, виробником чи постачальником за рахунок коштів споживача.

Квартирні засоби обліку беруться виконавцем на абонентський облік.

Періодична перевірка, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку проводяться за рахунок виконавця.

10. Оплата послуг за показаннями квартирних засобів обліку провадиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору холодної та гарячої води у квартирі незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок.

Справляння плати за нормативами (нормами) споживання за наявності квартирних засобів обліку без урахування їх показань не допускається, за винятком випадків, передбачених абзацом п'ятим пункту 16 цих Правил. Виконавець і споживач не мають права відмовлятися від врахування показань засобів обліку.

11. У разі встановлення будинкових засобів обліку води у багатоквартирному будинку, де окремі квартири обладнані квартирними засобами обліку, споживач, який не має квартирних засобів обліку, оплачує послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку, не враховуючи витрати води виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат води за показаннями усіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку, пропорційно кількості мешканців квартири в разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що підтверджується актом обстеження, який складається виконавцем у присутності не менш як двох мешканців будинку.

За наявності витоків із загальнобудинкової мережі споживачі, які не мають квартирних засобів обліку, оплачують послуги з холодного, гарячого водопостачання та водовідведення за встановленими нормативами (нормами) за місяць, у якому ці витoki виявлено.

12. У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії споживач оплачує послуги згідно з їх показаннями пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) за умови здійснення власником, балансоутримувачем будинку та/або виконавцем заходів з утеплення місць загального користування будинку.

У разі нездійснення таких заходів споживач не сплачує за опалення місць загального користування будинку.

13. У разі коли опалювальні пристрої в квартирі (будинку садибного типу) обладнано приладами-розподільвачами теплової енергії або потужність приладів опалення (радіаторів) не відповідає розрахунковій, споживач оплачує послуги за результатами розрахунків витрат тепла, які здійснюються виконавцем за методикою, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

14. Показання будинкових засобів обліку знімаються представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів.

Показання квартирних засобів обліку знімаються споживачем щомісяця.

15. Засоби обліку води і теплової енергії, встановлені у квартирі (будинку садибного типу) та на вводі у багатоквартирний будинок, підлягають періодичній повірці.

Періодична повірка засобів обліку води і теплової енергії проводиться у строк, що не перевищує одного місяця. За цей час споживач оплачує відповідні послуги у такому порядку:

з централізованого постачання холодної та гарячої води - згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередні три місяці;

з централізованого опалення - згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередній опалювальний період.

У разі несправності засобів обліку води і теплової енергії, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання.

16. У разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку споживач в установленому порядку може проводити їх позачергову повірку за власні кошти, про що інформує виконавця. Якщо виявлена у показаннях помилка виходить за межі, передбачені у паспорті квартирного засобу обліку, виконавець повинен здійснити перерахунок плати за споживання води та/або теплової енергії з дня останньої повірки або встановлення засобу обліку, якщо його повірка не проводилась, шляхом зменшення плати на відсоток, який перевищує встановлені межі точності для цього типу засобу обліку, до моменту виявлення помилки.

17. Послуги з водовідведення оплачуються споживачем з розрахунку обсягу витрат холодної та гарячої води згідно з нормативами (нормами) споживання або показаннями засобів обліку води.

18. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Плата за послуги вноситься не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший строк.

Система оплати послуг (щомісячна або авансова) та форма оплати послуг (готівкова або безготівкова) визначаються у договорі між споживачем і виконавцем.

19. У разі застосування авансової системи оплати послуг виконавець періодично, раз на 6 місяців, здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживача.

20. Плата за надані послуги вноситься споживачем відповідно до показань засобів обліку води і теплової енергії або затверджених нормативів (норм) споживання на підставі платіжного документа (розрахункової книжки, платіжної квитанції тощо) або відповідно до умов договору на встановлення засобів обліку.

У платіжному документі передбачаються графи для зазначення поточних і попередніх показань засобів обліку води, теплової енергії, різниці цих показань або затверджених нормативів (норм) споживання, тарифу на даний вид послуг і суми, яка належить до сплати за надану послугу.

21. У разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку води і теплової енергії плата за надані послуги справляється згідно з установленими нормативами (нормами) споживання:

з централізованого постачання холодної та гарячої води і водовідведення - з розрахунку на одну особу та на ведення особистого підсобного господарства;

з централізованого опалення - з розрахунку за 1 кв. метр (куб. метр) опалюваної площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) та додатково за перевищення розрахункової потужності приладів опалення (радіаторів) згідно із законодавством.

22. У разі коли споживач відповідно до законодавства має пільги з оплати послуг, у договорі робиться відповідна позначка. При цьому дані про зазначену пільгу вносяться у договір між виконавцем та постачальником.

У разі отримання права на пільги споживач подає виконавцю письмову заяву та документи, що його підтверджують. Оплата за послуги з урахуванням пільг нараховується з дати подання документів, що підтверджують право на пільгу.

У разі встановлення квартирних засобів обліку їх показання розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири. Пільги споживачам з оплати послуг надаються на частку, отриману після такого розподілу, за фактичними витратами, але не вище нормативів (норм) споживання, визначених законодавством.

23. За несвоєчасну оплату послуг споживач сплачує пеню в установлених законом та договором розмірах. У разі надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних виконавець здійснює перерахунок розміру плати за фактично надані послуги згідно з додатком до цих Правил та виплачує споживачеві компенсацію за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відбудовних робіт відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

Відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води багатоквартирних будинків з ініціативи споживачів

(назва розділу із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 31.10.2007 р. N 1268)

24. Споживачі можуть відмовитися від отримання послуг з централізованого опалення та постачання гарячої води.

(пункт 24 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 31.10.2007 р. N 1268)

25. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у порядку, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

(абзац перший пункту 25 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 31.10.2007 р. N 1268)

Самовільне відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води забороняється.

26. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у разі, коли технічна можливість такого відключення передбачена затвердженою органом місцевого самоврядування відповідно до Закону України "Про теплопостачання" схемою теплопостачання, за умови забезпечення безперебійної роботи інженерного обладнання будинку та вжиття заходів щодо дотримання в суміжних приміщеннях вимог будівельних норм і правил з питань проектування житлових будинків, опалення, вентиляції, кондиціонування, будівельної теплотехніки; державних будівельних норм з питань складу, порядку розроблення, погодження та затвердження проектною документації для будівництва, а також норм проектування реконструкції та капітального ремонту в частині опалення.

(пункт 26 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 31.10.2007 р. N 1268)

27. Витрати, пов'язані з відключенням від мережі централізованого опалення та постачання гарячої води, а також встановленням індивідуальних (автономних) систем опалення, відшкодовуються споживачами відповідно до калькуляції, складеної виконавцем.

(пункт 27 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 31.10.2007 р. N 1268)

28. Споживачі, які встановили у квартирі багатоквартирного будинку індивідуальні (автономні) системи опалення, оплачують послуги з централізованого опалення місць загального користування будинку відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

Права та обов'язки споживача

29. Споживач має право на:

1) зменшення розміру плати у разі:

надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;

тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви споживача та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

2) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;

3) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання послуг шляхом зняття пломб за свій рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;

- 4) перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;
- 5) установлення квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;
- 6) періодичну перевірку, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку;
- 7) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 8) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- 9) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт.

Споживач має також інші права відповідно до законодавства.

30. Споживач зобов'язаний:

- 1) оплачувати послуги в установлені договором строки;
- 2) забезпечувати доступ до мережі, арматури, квартирних засобів обліку, розподільчих систем представника виконавця за наявності в нього відповідного посвідчення:

для ліквідації аварій - цілодобово;

для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного і профілактичного огляду, зняття контрольних показників квартирних засобів обліку - згідно з умовами договору;

- 3) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку та не втручатися в їх роботу;
- 5) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню у встановлених законом та договором розмірі;
- 6) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

Права та обов'язки виконавця

31. Виконавець має право:

- 1) у разі несвоєчасного внесення споживачем платежів за надані послуги нараховувати пеню у розмірі, встановленому законом та договором;
- 2) вносити за погодженням із споживачем у договір зміни, що впливають на розмір плати за послуги;

- 3) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4) доступу, у тому числі несанкціонованого, в приміщення споживача для ліквідації аварій відповідно до встановленого законом порядку.

Виконавець має також інші права відповідно до законодавства.

32. Виконавець зобов'язаний:

- 1) надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- 2) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну перевірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж);
- 3) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 4) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб протягом доби;
- 5) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;
- 6) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;
- 7) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- 8) ознайомлювати споживача з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 9) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 липня 2005 р. N 630

Обліковий код споживача _____
(регіон, місто, район)

(вулиця, номер будинку і квартири)

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та
гарячої води і водовідведення

_____ 200_ р.
(населений пункт)

_____ (найменування виконавця)
в особі _____
_____ (посада, прізвище, ім'я та по батькові)
що діє на підставі _____
_____ (назва документа)
затвердженого _____
_____ (коли і ким)
(далі - виконавець), з однієї сторони, і _____

_____ (прізвище, ім'я та по батькові)
фізичної _____ особи, _____ або _____
_____ (найменування юридичної особи)
яка (який) є власником (наймачем, орендарем) квартири (будинку садибного типу) (далі - споживач),
з другої сторони, уклали цей договір про нижченаведене:

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві вчасно та відповідної якості послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, а споживач зобов'язується своєчасно оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, передбачених договором.

2. Суб'єкти користування послугами:

1) власник (наймач, орендар) квартири та члени його сім'ї - _____;
(кількість осіб)

2) власник будинку садибного типу та члени його сім'ї - _____
(кількість осіб)

(у власності є тварини _____,
_____ (вид, кількість)

птиця _____,
_____ (вид, кількість)

транспортні засоби _____).
(тип, кількість)

3. Характеристика об'єкта надання послуг:

- 1) опалювальна площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) _____ кв. метрів (_____ куб. метрів);
- 2) площа зелених насаджень, саду, городу (для власників будинків садибного типу) _____ кв. метрів.

4. Характеристика засобів обліку води і теплової енергії:

№ п/п	Вид засобу обліку води і теплової енергії	Тип засобу обліку води і теплової енергії	Заводський номер	Перше показання	Місце встановлення	Примітка
-------	---	---	------------------	-----------------	--------------------	----------

Тарифи на послуги та їх загальна вартість

5. Тарифи на послуги становлять:

- 1) з централізованого постачання холодної води _____ гривень/куб. метр;
- 2) з централізованого постачання гарячої води _____ гривень/куб. метр;
- 3) з централізованого опалення _____ гривень/кв. метр (гривень/куб. метр);
- 4) з водовідведення _____ гривень/куб. метр.

6. Розмір щомісячної плати за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання на момент укладення цього договору становить _____ гривень, у тому числі за:

централізоване постачання холодної води _____ гривень (за _____ куб. метр);

централізоване постачання гарячої води _____ гривень (за _____ куб. метр);

централізоване опалення _____ гривень (за _____ кв. метр (куб. метр) та додатково згідно з пунктом 12 цього договору _____ гривень;

водовідведення _____ гривень (за _____ куб. метр).

7. Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води і теплової енергії справляється за їх показаннями згідно з пунктами 10 - 13 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - Правила).

8. Наявність пільг з оплати послуг _____
(назва за законодавчого акта)

(відсоток)

Оплата спожитих послуг

9. Розрахунковим періодом є календарний місяць.

У разі застосування щомісячної системи оплати послуг платежі вносяться не пізніше ____ числа місяця, що настає за розрахунковим.

У разі застосування авансової системи оплати послуг платежі вносяться за ____ місяців у розмірі ____ гривень.

10. Послуги оплачуються _____.
(го тівкою або в безготівковій формі)

11. За наявності у квартирі засобів обліку води і теплової енергії справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, крім випадків, передбачених договором на встановлення засобів обліку.

12. За централізоване опалення квартири (будинку садового типу) плата справляється за нормативами (нормами) споживання та додатково за перевищення розрахункової потужності приладів опалення (радіаторів) на ____ відсотків - ____ гривень.

13. Плата вноситься за послуги на розрахунковий рахунок _____
(банківські реквізити єдиного розрахункового центру або виконавця)
через _____
(найменування банківської установи або виконавця)

14. За несвоєчасне внесення плати із споживача стягується пеня у розмірі, встановленому законом, ____ відсотків.

15. У разі надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних виконавець здійснює перерахунок розміру плати згідно з додатком до Правил.

Права та обов'язки сторін

16. Споживач має право на:

- 1) отримання вчасно та відповідної якості послуг згідно із законодавством та умовами договору;
- 2) отримання в установленому законодавством порядку інформації про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;

- 3) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, завданої його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання послуг або їх ненадання;
- 4) зменшення розміру плати в разі надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;
- 5) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого у додатку до Правил;
- 6) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання цих послуг шляхом зняття пломб за свій рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;
- 7) зменшення розміру плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 8) перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. Витрати, пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються виконавцем у разі обґрунтованості звернення споживача та споживачем - у разі необґрунтованості такого звернення;
- 9) установа квартирних засобів обліку води і теплової енергії та взяття їх на абонентський облік;
- 10) періодичну повірку, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку;
- 11) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 12) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- 13) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- 14) укладення з виконавцем договору на заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та квартирних засобів обліку, що вийшли з ладу.

17. Споживач зобов'язаний:

- 1) оплачувати послуги в установлені договором строки;
- 2) повідомляти виконавця про осіб, строк тимчасово проживання яких у квартирі (будинку садибного типу) перевищив місяць, а також про зміни у стані підсобного господарства і санітарно-технічного та інженерного обладнання протягом місяця (за умови проведення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання);

3) забезпечити доступ до мережі, арматури, квартирних засобів обліку води і теплової енергії представників виконавця за наявності в них відповідного посвідчення:

для ліквідації аварій - цілодобово;

для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води і теплової енергії - згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

5) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку води і теплової енергії та не втручатися в їх роботу;

6) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню у встановленому законом та договором розмірі;

7) у разі втрати права на пільги повідомляти про це виконавця у десятиденний строк;

8) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

9) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;

10) своєчасно проводити підготовку квартири (будинку садибного типу) і його санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

11) у разі виявлення виконавцем несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води і теплової енергії відшкодувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством;

12) відшкодувати виконавцю витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій.

18. Виконавець має право:

1) нараховувати у разі несвоєчасного внесення споживачем плати за надані послуги пеню у розмірі, встановленому законом та договором;

2) вносити за погодженням із споживачем зміни у договір, що впливають на розмір плати за послуги;

3) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) вимагати від споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості відповідних робіт;

5) доступу в приміщення споживача для ліквідації аварій, у тому числі несанкціонованого, відповідно до встановленого законом порядку, усунення недоліків у роботі санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічного та профілактичного огляду і перевірки показань квартирних засобів обліку води і теплової енергії відповідно до законодавства;

6) у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку води і теплової енергії звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної перевірки.

19. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати вчасне та відповідної якості надання послуг згідно із законодавством та умовами договору;

2) надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;

3) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну перевірку квартирних засобів обліку води і теплової енергії, забезпечувати їх обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж);

4) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі подання ним письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

5) відновлювати надання послуг за заявою споживача шляхом зняття пломб протягом доби;

6) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку води і теплової енергії;

7) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;

8) здійснювати контроль за технічним станом санітарно-технічного та інженерного обладнання квартир (будинків садибного типу);

9) своєчасно проводити підготовку будинку і його санітарно-технічного та інженерного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідний перерахунок розміру плати за послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження кількісних і якісних показників;

11) утримувати внутрішньобудинкові мережі в належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт, вживати заходів до ліквідації аварійних ситуацій, усунення порушень кількісних і якісних показників надання послуг у строки, встановлені згідно із законодавством;

- 12) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- 13) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 14) ознайомлювати споживача з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг.

Відповідальність сторін

20. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством і цим договором за:

- 1) недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги - шляхом сплати пені;
- 3) втручання у роботу засобів обліку води і теплової енергії;
- 4) порушення зобов'язань, встановлених договором або законодавством.

21. Виконавець несе відповідальність у разі:

- 1) неналежного надання або ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків майну та/або приміщенню споживача, шкоди його життю чи здоров'ю, - шляхом відшкодування збитків;
- 2) зниження кількісних і якісних показників послуг, надання послуг не в повному обсязі - шляхом зменшення розміру плати та виплати споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт в розмірі, встановленому законодавством, ___ відсотка місячної плати за послугу за кожен день її ненадання;
- 3) порушення прав споживачів згідно із законодавством;
- 4) порушення зобов'язань, встановлених договором або законодавством.

Точки розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві

22. Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві, є:

у багатоквартирному будинку:

- з централізованого опалення - стояки в межах квартири;
- з постачання холодної та гарячої води - водорозбірні крани (душова сітка);
- з водовідведення - зливний отвір санітарно-технічних приладів;

у будинку садибного типу - місце підключення мереж будинку до мереж виконавця.

Порядок розв'язання спорів

23. У разі порушення виконавцем умов договору споживач викликає представника виконавця для складання та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види порушень кількісних і якісних показників послуг тощо.

Представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше двох робочих днів.

Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їх підписами. У разі неприбуття представника виконавця у визначений договором строк або необгрунтованої відмови від підписання акт-претензії вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

24. Акт-претензія подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає споживачеві обгрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.

25. Виконавець може відмовити споживачеві в задоволенні його претензій щодо відхилення кількісних і якісних показників послуг на підставі:

показань реєстраційних технічних засобів, атестованих і опломбованих відповідними органами Держспоживстандарту;

правильності показань засобів обліку води і теплової енергії;

аналізу якості води.

У разі обгрунтованості претензій споживача витрати, пов'язані з їх перевіркою, відшкодовуються виконавцем, у разі необгрунтованості - споживачем.

26. Спори між сторонами розв'язуються шляхом переговорів або у судовому порядку.

Форс-мажорні обставини

27. Сторони звільняються від відповідальності за цим договором у разі настання непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливає надання відповідної послуги згідно з умовами договору.

Строк дії договору

28. Цей договір укладається на _____ і набирає чинності з дня
(строк)
його укладення. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення його строку однією із сторін не буде письмово заявлено про розірвання або необхідність перегляду.

29. Договір може бути розірваний достроково у разі:

зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугами виконавця;

переходу права власності (користування) на квартиру (будинок садибного типу) до іншої особи;

невиконання умов договору сторонами договору.

30. Договір складено у двох примірниках, один з яких зберігається у споживача, другий - у виконавця.

Інші умови

Довідкові відомості

Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Аварійні та ремонтні служби внутрішньобудинкових мереж: _____

(адреса і телефон виконавця послуг)

Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення:

Центральний орган виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства

адреса _____ телефон _____

Територіальний орган Держспоживстандарту

назва _____

адреса _____ телефон _____

Антимонопольний комітет та його органи на місцях

назва _____

адреса _____ телефон _____

Управління житлово-комунального господарства місцевої державної адміністрації

назва _____

адреса _____ телефон _____

Виконавчий комітет сільської, селищної, міської ради

назва _____
адреса _____ телефон _____

Адреси і підписи сторін

Виконавець

Споживач

_____ (прізвище, ім'я та по батькові) _____ (прізвище, ім'я та по батькові)
адреса _____ адреса _____
телефон _____ телефон _____
_____ (підпис) _____ (підпис)

М. П.

Додаток
до Правил

ВИМОГИ щодо кількісних і якісних показників послуг та зменшення плати у разі їх відхилення

Вид послуги	Кількісні і якісні показники	Відхилення показників	Допустимий строк відхилення показників	Зменшення плати за надані послуги у разі перевищення строку відхилення їх показників	Розрахункова одиниця	
					за наявності засобів обліку	за відсутності засобів обліку
Централізоване постачання холодної води	безперебійне або за затвердженим режимом надання послуг протягом року	перерви у постачанні холодної води або порушення режиму надання холодної	не більш як 6 год. на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30 відсотків загального часу надання води за	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показаннями засобів обліку	з одного мешканця за місяць

		води	затвердженим режимом (не більше двох разів на місяць)			
Централізоване постачання холодної води	склад і властивості води згідно з нормативами, встановленими органами Держспоживстандарту	відхилення складу і властивостей води від установлених або погоджених нормативів	не допускається (або згідно з абзацом першим пункту 7 Правил)	на 20 відсотків за весь строк відхилення якості води від ГОСТу 2874-82 "Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством", вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту	за показаннями засобів обліку та результатами лабораторного контролю	з одного мешканця за місяць
Централізоване постачання гарячої води	безперебійне або за затвердженим режимом	перерви у постачанні гарячої води або порушення його режиму	не більш як 6 год. на добу при безперебійному водопостачанні та не більш як 30 відсотків загального часу постачання води за затвердженим режимом (не більше двох разів на місяць)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показаннями засобів обліку	- " -
Централізоване постачання гарячої води	забезпечення нормативної температури гарячої води у точці розбору не менш як 50° С та не більш як 75° С	фактична температура гарячої води у точці розбору не відповідає нормативам	не більш як 2 хв. після відкриття водорозбірного крану	при температурі гарячої води: понад 50° С - плата справляється згідно з установленим тарифом; 45 - 49° С - плата зменшується на 10 відсотків за весь строк відхилення; 40 - 44° С - плата зменшується	за показаннями засобів обліку	з одного мешканця за місяць

				на 30 відсотків за весь строк відхилення; нижче 40° С - плата не справляється за весь строк відхилення		
- " -	склад і властивості гарячої води відповідають нормативам, встановленим органами Держспоживстандарту	відхилення складу і властивостей води від установлених нормативів	не допускається (або згідно з абзацом першим пункту 7 Правил)	на 10 відсотків за весь строк відхилення якості води від ГОСТу 2874-82 "Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством", вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту	за показаннями засобів обліку та результатами лабораторного контролю	з одного мешканця за місяць
Водовідведення	безперебійне водовідведення протягом року	перерви у водовідведенні	один день на місяць (з 6 до 24 год.)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показаннями засобів обліку	з одного мешканця за місяць
Централізоване опалення	своєчасний початок і закінчення опалювального сезону (три доби із середньодобовою температурою 8° С)	прострочення початку або дострокове закінчення опалювального сезону	одна доба від строку, встановленого міськдержадміністрацією або органом місцевого самоврядування	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	- " -	за 1 кв. метр (куб. метр об'єму) загальної площі квартири (будинку садибного типу)
	безперебійне теплопостачання протягом	перерви у теплопостачанні	12 год. на добу (один раз на місяць)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний	- " -	- " -

	усього опалювального сезону			день перевищення допустимого строку відхилення		
Централізоване опалення	температура повітря в житлових приміщеннях (за умови їх утеплення) відповідає діючим нормам і правилам (18° С, у наріжних кімнатах - 20° С)	фактична температура в приміщеннях нижча нормативної	12 год. на добу (один раз на місяць)	на 5 відсотків за кожний градус відхилення від 18° С до 12° С у житлових приміщеннях (у наріжних кімнатах - від 20° С до 14° С) плати за період відхилення (протягом усього строку відхилення); при температурі в житлових приміщеннях нижче 12° С (у наріжних кімнатах - нижче 14° С) плата за централізоване опалення не справляється. При двоставкових тарифах перерахунку за ненадані чи неякісно надані послуги справляється лише плата за фактично спожитий об'єм теплової енергії (умовно-змінна частина тарифу)	за показаннями засобів обліку	за 1 кв. метр (куб. метр об'єму) загальної площі квартири (будинку садибного типу)
Централізоване опалення	своєчасне	заливання	припинення	на 2 відсотки		

оване опалення, постачання холодної та гарячої води, водовідведення	усунення витікання води із санітарно-технічних трубопроводів	приміщення водою	витікання - терміново, усунення причини витікання води - протягом доби	за кожен день (але не більш як на 50 відсотків місячної плати)		
	своєчасне усунення несправностей і витікання води із запірної та водорозбірної арматури, приладів опалення	витікання холодної та гарячої води	- " -	на 1 відсоток за кожен день (але не більш як на 25 відсотків місячної плати)		