

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 5 липня 2019 р. № 690
Київ

Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
№ 85 від 02.02.2022
№ 1405 від 29.12.2023 }

Відповідно до пунктів 1 і 2 частини першої статті 4 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” Кабінет Міністрів України **постановляє**:

Затвердити такі, що додаються:

Правила надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;

типовий індивідуальний договір про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем;

{Абзац третій постановляючої частини в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022}

типовий індивідуальний договір про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (без обслуговування внутрішньобудинкових систем);

{Абзац четвертий постановляючої частини із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 85 від 02.02.2022}

типовий договір з власником (користувачем) будівлі (приміщення у будівлі) про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;

{Абзац п'ятий постановляючої частини в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022}

типовий договір з колективним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;

типовий колективний договір про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення.

Інд. 37

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 липня 2019 р. № 690
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 2 лютого 2022 р. № 85)

ПРАВИЛА
надання послуг з централізованого водопостачання та
централізованого водовідведення

Загальні питання

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення (далі - виконавець), та індивідуальним і колективним споживачем (далі - споживач), який отримує або має намір отримувати послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - послуги), а також визначеною власником (співвласниками) особою, що здійснює розподіл обсягів послуг.

2. Умови цих Правил не поширюються на відносини між суб'єктом господарювання у сфері централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення та:

суб'єктом господарювання у сфері централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення (ліцензіатом, що реалізує/придбаває питну воду з метою її подальшої реалізації споживачам та/або подає стічні води для централізованого водовідведення іншому ліцензіату);

фізичною (юридичною) особою, яка отримала технічні умови на тимчасове підключення для забезпечення водопостачанням та водовідведенням будівельних майданчиків (на час будівництва об'єкта) за тимчасовою схемою на період будівництва.

3. У разі коли приготування гарячої води здійснюється з використанням наявного у будівлі індивідуального теплового пункту, який не переданий у володіння та/або користування виконавцю послуг з постачання теплової енергії, відносини між суб'єктами господарювання та споживачами регулюються відповідно до цих Правил у частині постачання холодної води для приготування гарячої води, та Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 71, ст. 2507), у частині постачання теплової енергії для приготування гарячої води. В такому випадку розподіл спожитої теплової енергії та холодної води здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у

будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі - Методика розподілу).

4. У цих Правилах терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України “Про житлово-комунальні послуги”, “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, “Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення”, “Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку”.

Порядок надання послуг

5. Послуги надаються споживачу згідно з умовами типового договору про надання послуг, що укладається з урахуванням особливостей, визначених Законом України “Про житлово-комунальні послуги” (далі - договір), та вимогами цих Правил.

6. В разі надання послуг з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення споживачу, який використовує воду для виробництва продукції, надання послуг, інших виробничих потреб та скидає до систем централізованого водовідведення стічні води технологічного походження, застосовуються норми, встановлені Законом України “Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення”, Правилами користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення в населених пунктах України, затвердженими наказом Мінжитлокомунгоспу від 27 червня 2008 р. № 190, Правилами приймання стічних вод до систем централізованого водовідведення, затвердженими наказом Мінрегіону від 1 грудня 2017 р. № 316, та місцевими правилами приймання стічних вод до систем централізованого водовідведення населеного пункту.

7. Виконавець забезпечує безпечне та безперервне постачання питної води споживачу, якість та тиск якої повинні відповідати вимогам законодавства та умовам договору.

8. Параметри якості питної води повинні відповідати вимогам державних санітарних норм і правил на питну воду.

Значення тиску питної води повинно відповідати параметрам, встановленим державними будівельними нормами.

Критерієм якості послуг з централізованого водовідведення є безперешкодне приймання стічних вод у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

9. Виконавець забезпечує постачання питної води у відповідній кількості та якості послуги, що встановлені нормативами:

за індивідуальним договором про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем (далі - індивідуальний договір про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем) - до межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі) та інженерно-технічних систем приміщення споживача;

за колективним договором про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - колективний договір), договором з колективним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - договір про надання послуг з колективним споживачем), індивідуальним договором про надання послуг з централізованого

водопостачання та централізованого водовідведення (далі - індивідуальний договір), договором з власником (користувачем) будівлі (приміщення у будівлі) про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - договір з власником (користувачем) будівлі) - до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуг виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).

10. Визначення кількості та якості (щодо тиску) послуги здійснюється відповідно до умов договору:

1) за показаннями вузла комерційного обліку послуги та іншими засобами виміральної техніки - для колективного договору, договору з колективним споживачем, договору з власником (користувачем) будівлі, індивідуального договору;

2) з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку послуги (у разі їх наявності) - для індивідуальних договорів про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

11. Послуги надаються споживачам безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

У разі планової перерви в наданні послуг (проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонту та іншими нормативно-правовими актами) виконавець зобов’язаний повідомити споживачу через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку планову перерву не пізніше як за 10 робочих днів. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

У разі застосування перерви в наданні послуг для ліквідації наслідків аварії виконавець зобов’язаний повідомити споживачу через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніше як через три години з початку перерви. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

Способами, що гарантують доведення інформації до споживача, є оголошення, розміщені на офіційному веб-сайті виконавця (за наявності), у під’їзді, на дошці оголошень (за наявності), в електронній системі обліку розрахунків споживача (за наявності), або повідомлення споживачу за допомогою засобів зв’язку, електрозв’язку (зокрема електронною поштою), номер/адреса яких зазначені споживачем у заяві-приєднанні до індивідуального договору про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення або у розділі “Реквізити і підписи сторін” у всіх інших договорах.

Споживачам у багатоквартирному будинку така інформація додатково доводиться шляхом розміщення відповідних оголошень на дошках оголошень, що розташовані у місцях загального користування такого будинку або на його прибудинковій території.

У разі застосування перерв у наданні послуг, визначених цим пунктом, плата за послуги за час таких перерв не нараховується.

12. Якщо надання послуг споживачу припинено для проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача,

виконавець поновлює надання послуг після усунення причин виявлених неполадок у найкоротший строк, але не більше ніж протягом 24 годин з моменту отримання відомостей про усунення причин.

13. Обов'язок щодо забезпечення готовності до надання послуг внутрішньобудинкових систем, що розташовані в будівлі (зокрема багатоквартирному будинку), приміщенні, споруді і призначені для надання послуг, покладається на власника такої будівлі (співвласників багатоквартирного будинку), приміщення, споруди, якщо зазначений обов'язок не покладено на управителя, виконавця за індивідуальним договором про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем чи іншу особу відповідно до закону або договору.

14. Надання послуг здійснюється виключно на договірних засадах.

Послуги надаються споживачеві згідно з умовами договору, що укладається відповідно до типових договорів про надання послуги відповідно до статей 13 і 14 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

З пропозицією про укладення договору про надання комунальних послуг або про внесення змін до нього (крім індивідуальних договорів, укладених відповідно до частини п'ятої статті 13 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”) може звернутися будь-яка сторона, надавши письмово другій стороні проект відповідного договору (змін до нього), складений згідно з типовим договором.

Індивідуальний договір вважається укладеним із споживачем, якщо протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця послуги співвласники багатоквартирного будинку не прийняли рішення про вибір моделі договірних відносин та не уклали відповідний договір з виконавцем.

Індивідуальний договір з власником індивідуальних (садибних) житлових будинків вважається укладеним, якщо протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця послуг, якщо такий власник не вчинив дій щодо відключення (відмови) від комунальної послуги (фактичне виконання робіт із відключення будинку).

Фактом приєднання споживача до умов індивідуального договору (акцептування договору) є вчинення споживачем будь-яких дій, які свідчать про його бажання укласти договір, зокрема надання виконавцю підписаної заяви-приєднання, сплата рахунка за надані послуги, факт отримання послуг.

У разі зміни права власності або користування приміщенням у багатоквартирному будинку, з попереднім власником (користувачем) якого було укладено індивідуальний договір, договір з новим власником (користувачем) вважається укладеним із дня акцептування такого договору.

Споживачі у багатоквартирному будинку, які отримують послуги за іншою моделлю договірних відносин, у разі прийняття рішення про припинення такого договору можуть приєднатися до індивідуального договору про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, вчинивши дії, що засвідчують їх бажання укласти такий договір, відповідно до абзацу шостого цього пункту.

У разі укладення колективного договору виконавець надає уповноваженій співвласниками особі необхідну кількість договорів, що забезпечує отримання договору кожним із співвласників багатоквартирного будинку.

Колективний договір і договір з колективним споживачем можуть бути укладені з виконавцем за умови обладнання багатоквартирного будинку вузлом (вузлами) обліку, який (які) забезпечує (забезпечують) загальний облік споживання послуги у будинку.

Зміни договору укладаються в такій самій формі, що і договір, який змінюється. У разі зміни виконавцем умов договору вони вступають в силу через 30 днів з моменту розміщення змінених умов на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця.

У разі зміни тарифу протягом строку дії договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію.

Положення цього пункту можуть застосовуватися до відносин, що виникають під час укладання, зміни та припинення договорів про надання послуг, укладених із споживачами у двоквартирних будинках та інших будівлях, за рішенням власників (співвласників) таких будинків (будівель).

У такому разі власники, співвласники, користувачі будівлі або приміщень у будівлі, яка не є індивідуальним (садибним) житловим будинком та багатоквартирним будинком, укладають договір про надання комунальних послуг відповідно до частини четвертої статті 13 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

15. Обслуговування внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання та централізованого водовідведення здійснюється відповідно до Порядку обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води, затвердженого наказом Мінрегіону від 15 серпня 2018 р. № 219.

Виконавець здійснює обслуговування внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання та централізованого водовідведення за умови укладення із споживачем індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

16. Власник будинку (співвласники багатоквартирного будинку) забезпечує (забезпечують) належне утримання та ремонт внутрішньобудинкових систем, призначених для надання послуг.

17. Перевірка відповідності якості надання послуг проводиться відповідно до Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 4, ст. 133).

18. Доступ до житла, іншого об'єкта нерухомого майна споживача здійснюється у випадках та порядку, визначених статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Порядок обліку послуг

19. Одиницею вимірювання обсягу спожитих споживачем послуг є куб. метр.

20. Комерційний облік послуги ведеться вузлом (вузлами) комерційного обліку, що забезпечує (забезпечують) загальний облік споживання послуги в будівлі, її частині (під'їзді), обладнаній окремим інженерним вводом, згідно з показаннями його (їх) засобів вимірювальної техніки.

Якщо будівлю (будинок) оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку послуги відповідно до вимог Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання", визначення обсягу спожитої послуги та її розподіл здійснюється за сумою показань всіх вузлів комерційного обліку послуг у будівлі (будинку). За рішенням співвласників багатоквартирного будинку розподіл послуги здійснюється для кожної окремої частини будинку, обладнаної вузлом комерційного обліку послуги.

Якщо наявною проектною документацією на будівлю (будинок) передбачено окремі внутрішньобудинкові системи водопостачання з окремими інженерними вводами на кожен обсяг спожитої послуги у будівлі (будинку) визначається окремо за кожним вузлом обліку та не потребує додаткового рішення співвласників.

21. До встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку обсяг споживання наданих послуг у будівлі визначається відповідно до Методики розподілу.

22. Обсяг наданих споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

Споживач надає щомісяця (у спосіб, передбачений договором) виконавцеві або визначеній власником (співвласниками) особі, яка здійснює розподіл обсягів послуг, інформацію про обсяги споживання послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

Визначена власником (співвласниками) особа, яка здійснює розподіл обсягів послуг, надає виконавцеві інформацію про обсяги спожитої послуги з постачання гарячої води та здійснений ним розподіл такої послуги між споживачами у будівлі.

В окремих випадках, коли у споживача відсутнє централізоване водопостачання, облік для розрахунку кількості централізованого водовідведення ведеться відповідно до вузла обліку, що забезпечує облік споживання в будівлі, її частині (під'їзді), встановленого для джерела питного водопостачання.

23. Обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку здійснюються відповідно до умов договору і з урахуванням вимог Законів України "Про метрологію та метрологічну діяльність" та "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання":

оператором зовнішніх інженерних мереж або виконавцем послуг (якщо він не є оператором відповідних зовнішніх інженерних мереж, але перераховує йому сплачені споживачами кошти) у разі укладення із споживачами індивідуального договору або індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем;

суб'єктами господарювання, уповноваженими на виконання таких робіт, залученими співвласниками багатоквартирного будинку за рахунок співвласників, у разі укладення

колективного договору, договору з колективним споживачем, договору з власником (користувачем) будівлі або прийняття рішення співвласниками про порядок обслуговування та заміну вузла (вузлів) комерційного обліку відповідно до законодавства.

У разі здійснення обслуговування та заміни вузлів комерційного обліку суб'єктами господарювання, уповноваженими на виконання таких робіт, залученими співвласниками багатоквартирного будинку, порядок та умови таких робіт визначаються у рішенні співвласників про укладення колективного договору про надання комунальних послуг, договорів з колективним споживачем або в окремому протоколі рішення, що надсилається виконавцю.

У разі коли власники (співвласники) будівлі приймуть рішення про порядок обслуговування та заміни вузла (вузлів) комерційного обліку, вони протягом місяця з дня прийняття такого рішення повідомляють про це оператора зовнішніх інженерних мереж.

Обслуговування засобу вимірювальної техніки здійснюється відповідно до паспорта виробу з урахуванням вимог Порядку проведення перевірки законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації, та оформлення її результатів, затвердженого наказом Мінекономрозвитку від 8 лютого 2016 р. № 193. Обслуговування іншого обладнання вузла комерційного обліку - згідно із супровідною документацією, якщо таку документацію передбачено виробником. У разі обслуговування та заміни вузлів комерційного обліку за рахунок співвласників повна відповідальність за наслідки від неналежного або не в повному обсязі виконання робіт з обслуговування вузлів комерційного обліку несуть співвласники.

Перевірка належного обслуговування вузлів комерційного обліку передбачає:

перевірку відповідності умовного позначення типу засобу вимірювальної техніки вузла комерційного обліку проектній документації на його оснащення;

перевірку наявності позитивних результатів перевірки, засвідчених відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність;

перевірку експлуатації засобів вимірювальної техніки з дотриманням правил застосування таких засобів, встановлених у нормативно-правових актах, і вимог щодо їх експлуатації, встановлених в експлуатаційних документах на такі засоби;

можливість зчитування показань засобів вимірювальної техніки, які не можуть бути менші, ніж під час попереднього зняття;

перевірку справності роботи системи дистанційної передачі даних (за наявності).

Опломбування і розпломбування (за необхідності) здійснюється згідно з Порядком прийняття приладу обліку на абонентський облік, затвердженим наказом Мінрегіону від 12 жовтня 2018 р. № 270.

Демонтаж вузла комерційного обліку без його заміни на вузол обліку, укомплектований засобами вимірювальної техніки такого самого або вищого класу точності, можливий у зв'язку з:

відмовою споживача в установленому законом порядку від надання відповідної комунальної послуги;

проведенням повірки (ремонту) засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку, якщо строк виконання робіт не перевищує п'яти днів.

Демонтаж вузла комерційного обліку без його заміни на вузол обліку, укомплектований засобами вимірювальної техніки такого самого або вищого класу точності, не може здійснюватися частіше ніж один раз на рік.

У разі виявлення виконавцем несправності під час періодичного огляду вузла (вузлів) комерційного обліку та у разі, коли обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку здійснюються не виконавцем, виконавець невідкладно повідомляє про це співвласникам в один із способів, що гарантують доведення інформації до споживачів, які зазначені у пункті 11 цих Правил. Якщо співвласники протягом п'яти днів з моменту відповідного повідомлення від виконавця не викликали виконавця для розпломбування, такий вузол комерційного обліку вважається таким, що вийшов з ладу.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється. Якщо встановлено факт несанкціонованого втручання (самовільний демонтаж, умисне знищення, пошкодження, розкомплектування, зокрема порушення цілісності пломб) в роботу вузла комерційного обліку, зазначений вузол вважається таким, що вийшов з ладу.

Датою початку несанкціонованого втручання в роботу вузла комерційного обліку може бути:

дата виходу з ладу, зафіксована автоматично таким вузлом обліку;

дата повідомлення про несанкціонований вплив на вузол обліку;

перший день після дати припинення дистанційної передачі результатів вимірювання (за наявності);

дата останньої контрольної перевірки виконавцем, але не більше ніж 12 місяців до дати виявлення факту несанкціонованого впливу на вузол обліку.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня їх виявлення у спосіб, передбачений договором.

У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни, а також на час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням повірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною такого вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу.

Виконавець повідомляє споживачам про вихід з ладу або втрату вузла комерційного обліку в один із способів, що гарантують доведення інформації до споживача, які зазначені у пункті 11 цих Правил, із зазначенням у повідомленні відповідної дати.

Повірка засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла (вузлів) комерційного обліку, здійснюється з урахуванням Порядку подання засобів вимірювальної техніки на періодичну повірку, обслуговування та ремонт, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 липня 2015 р. № 474 (Офіційний вісник України, 2015 р., № 55, ст. 1803).

24. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку, зняття показань засобів вимірювальної техніки, що є складовою вузла комерційного обліку, та періодичного огляду. Власник (співвласники) будівлі або його (їх) представник має право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань.

Періодичний огляд вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється виконавцем під час зняття показань. У разі дистанційного зняття показань періодичний огляд проводиться виконавцем не рідше одного разу на рік.

Порядок зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку визначається договором. Зняття показань здійснюється виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

25. Доступ до вузлів комерційного та розподільного обліку здійснюється відповідно до Законів України “Про житлово-комунальні послуги” і “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та умов договору.

26. Обсяг спожитої у будівлі холодної води, витраченої на загальнобудинкові потреби, визначається та розподіляється між споживачами відповідно до Методики розподілу.

27. Обслуговування та заміна вузлів розподільного обліку здійснюються відповідно до частин другої - четвертої статті 6 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та умов договору.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів розподільного обліку забороняється. Якщо встановлено факт несанкціонованого втручання (самовільний демонтаж, умисне знищення, пошкодження, розкомплектування, зокрема порушення цілісності пломб) в роботу вузла розподільного обліку води, зазначений вузол вважається таким, що вийшов з ладу.

Датою початку несанкціонованого втручання в роботу вузла розподільного обліку може бути:

дата виходу з ладу, зафіксована автоматично таким вузлом обліку;

дата повідомлення про несанкціонований вплив на вузол обліку;

перший день після дати припинення дистанційної передачі результатів вимірювання (за наявності);

дата останньої контрольної перевірки виконавцем комунальної послуги, але не більше ніж 12 місяців до дати виявлення факту несанкціонованого впливу на вузол обліку.

На час відсутності у споживача вузла розподільного обліку у зв'язку з проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ремонту для цілей розподільного обліку обсяг спожитих послуг визначається відповідно до Методики розподілу.

Виконавець або інша особа, яка здійснює розподіл обсягів послуг, забезпечують функціональну перевірку вузлів розподільного обліку. Порядок, періодичність такої перевірки

визначаються договором між споживачем та виконавцем послуги або іншою особою, яка здійснює розподіл обсягів послуг.

28. Розподіл обсягу спожитої у будівлі холодної води, витраченої на загальнобудинкові потреби, здійснює виконавець або визначена власником (співвласниками) будівлі інша особа, яка здійснює розподіл обсягів послуг, відповідно до обраної моделі договірних відносин. Споживач надає виконавцю інформацію про кількість осіб, які фактично користуються послугами у приміщенні (квартирі) споживача, або інші вихідні дані, необхідні для застосування обраного способу розподілу обсягів послуг, відповідно до Методики розподілу.

У разі коли кількість осіб у житловому приміщенні багатоквартирного будинку, які фактично користуються послугами, не відповідає кількості осіб, що зареєстровані у цьому приміщенні, виконавець або визначена власником (співвласниками) будівлі інша особа, яка здійснює розподіл обсягів послуг, можуть прийняти рішення щодо встановлення фактичної кількості осіб (споживачів) та проведення відповідних нарахувань.

Споживач інформує протягом місяця з дня настання таких змін виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно, а також про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, з метою подальшого внесення змін до договору.

29. Виконавець у разі здійснення ним розподілу обсягів спожитих у будівлі послуг періодично, але не менше одного разу на рік проводить контрольне зняття показань вузлів розподільного обліку у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитих послуг та проведення перерахунку із споживачем.

Перерозподіл обсягу спожитих послуг у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому отримано у встановленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої питної води окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

30. Зняття показань вузлів комерційного та розподільного обліку послуги здійснюється відповідно до статті 11 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та умов договору.

31. У разі недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуг, до відповідного вузла обліку для зняття показань або в разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцю або іншій особі, яка здійснює розподіл обсягів послуг, показань відповідного вузла обліку, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов'язаний знімати споживач, для цілей комерційного або розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання таким споживачем послуг за попередні 12 місяців, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуг, але не менше 15 діб.

У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення споживачем виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуг, до відповідного вузла обліку для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець зобов'язаний здійснювати розрахунки з такими споживачами як із споживачами, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

Факт недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуг, до вузла обліку послуги для зняття показань фіксується шляхом складення акта у довільній формі.

Після відновлення надання показань вузлів обліку таким споживачем виконавець або інша особа, яка здійснює розподіл обсягів послуг, зобов'язані провести перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та перерахунок з ним, а також з усіма споживачами будинку відповідно до Методики розподілу.

Перерозподіл обсягів спожитих послуг у будинку та перерахунок проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому отримано у встановленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподілених послуг окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

Порядок оплати послуг та їх розмір

32. Вартість послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення визначається за обсягом спожитих послуг та встановленими відповідно до законодавства тарифами.

Інформування споживачів про намір зміни (коригування) тарифів на послуги з обґрунтуванням такої необхідності здійснюється виконавцем відповідно до законодавства.

У разі зміни (коригування) тарифів протягом строку дії договору нові розміри тарифів застосовуються з моменту їх введення в дію та не потребують внесення сторонами додаткових змін до договору. Виконавець зобов'язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну (коригування) цін/тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачу в один із способів, що гарантують доведення інформації до споживачів, які зазначені у пункті 11 цих Правил, з посиланням на рішення відповідного органу.

33. Плата за послуги розраховується виходячи з розмірів затверджених тарифів та обсягу спожитих послуг, визначеного та розподіленого відповідно до законодавства.

34. Плата виконавцю за індивідуальним договором про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем складається з:

плати за послуги, визначеної відповідно до цих Правил та Методики розподілу, що розраховується виходячи з розміру затверджених уповноваженим органом тарифів та обсягу спожитих послуг або за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування, до встановлення вузла комерційного обліку;

плати за абонентське обслуговування, визначеної виконавцем, розмір якої не може перевищувати граничного розміру, встановленого Кабінетом Міністрів України;

плати за технічне обслуговування та поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, що забезпечують надання відповідних послуг, яка визначається окремим договором між виконавцем та співвласниками багатоквартирного будинку.

35. Плата за послуги, абонентське обслуговування та плата за технічне обслуговування і поточний ремонт внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання та водовідведення багатоквартирного будинку вноситься споживачем виконавцю щомісяця однією сумою в порядку та розмірах, визначених договором. При цьому виконавець забезпечує деталізацію інформації щодо структури плати у рахунках споживачів.

У разі коли співвласники багатоквартирного будинку самостійно не обрали однієї з моделей організації договірних відносин, визначених частиною першою статті 14 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”, та/або не дійшли згоди з виконавцем про розмір плати за обслуговування внутрішньобудинкової системи централізованого водопостачання та водовідведення, плата виконавцю за індивідуальним договором складається з плати за послуги та плати за абонентське обслуговування.

Плата виконавцю за колективним договором та за договором з колективним споживачем складається із плати за послуги, що розраховуються виходячи з розмірів затверджених тарифів та відповідного обсягу споживання.

36. Рахунок на оплату спожитих послуг надається споживачу щомісяця на безоплатній основі відповідно до статті 8 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.

Рахунки на оплату спожитих послуг формуються виконавцем або визначеною власником (співвласниками) іншою особою, яка здійснює розподіл обсягів послуг, на основі показань вузлів комерційного обліку з урахуванням показань вузлів розподільного обліку відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та надаються споживачу (його представнику) не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги, визначеного договором.

37. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитих послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом (граничний строк внесення плати за спожиті послуги), якщо інший порядок та строки не визначені договором.

За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

38. Споживач здійснює оплату спожитих послуг щомісяця в порядку та строки, визначені договором.

39. Споживач не звільняється від оплати послуг, отриманих ним до укладення відповідного договору.

Споживач не звільняється від плати за абонентське обслуговування у разі відсутності фактичного споживання ним послуг.

40. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуг в установленому законодавством порядку та сплачує споживачу неустойку (штраф, пеню) у порядку та розмірі, визначених законом або договором.

41. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі, встановленому в договорі, але не більше 0,01 відсотка суми боргу за кожний день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, наступного за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги.

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави за надані населенню пільги та житлові субсидії та/або наявності у споживача заборгованості з оплати праці, підтвердженої належним чином.

42. У разі виникнення у споживача заборгованості за спожиті послуги виконавець і споживач за взаємною згодою можуть укладати угоду про реструктуризацію заборгованості згідно із законодавством.

43. У разі виявлення у будівлі витoku води із внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання протягом періоду, за який здійснюється розрахунок за послуги з централізованого водопостачання, розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу.

44. У випадках, передбачених Законом України “Про метрологію та метрологічну діяльність”, споживач може проводити позачергову перевірку засобів вимірювальної техніки за власний рахунок, про що інформує виконавця або визначену власником (співвласниками) особу, яка здійснює розподіл обсягів послуг. Результати такої перевірки оформляються відповідно до законодавства.

Права та обов’язки споживача

45. Споживач має право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послуги згідно із законодавством та умовами договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров’ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об’єкт нерухомого майна);

4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуг;

5) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості;

6) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;

7) на неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об’єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови надання виконавцю заяви та

документального підтвердження (зокрема, довідки з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби (у тому числі отримані в іноземній державі), відбування покарання тощо, іншого документа, що підтверджує право на виїзд з України чи в'їзд в Україну у відповідний період часу) в електронній або паперовій формі відповідно до умов договору;

{Підпункт 7 пункту 45 в редакції Постанови КМ № 1405 від 29.12.2023}

8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) на перевірку кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

10) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

11) без додаткової оплати отримувати від виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуг, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитих послуг;

12) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;

13) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору.

46. Колективний споживач має право:

1) укладати договір відповідно до свого статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;

2) розірвати договір у разі прийняття рішення співвласниками щодо зміни моделі договірних відносин відповідно до статті 14 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

47. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

1) укладати договір у порядку і випадках, визначених законом (у тому числі з урахуванням рішення співвласників багатоквартирного будинку щодо обраної моделі договірних відносин у багатоквартирному будинку);

2) своєчасно вживати заходів для усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

3) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуги відповідно до умов договору та не втручатися в їх роботу;

4) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

5) оплачувати надані послуги за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені договором;

6) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

7) допускати у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників у порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку;

8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства (не допускати втручання у внутрішньобудинкові системи централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, їх переобладнання) під час проведення ремонту чи реконструкції житла (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

9) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за спожиті послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором, але не вище розміру, встановленого законом;

11) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

11-1) інформувати виконавця про тимчасову відсутність в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів (за відсутності приладів обліку); якщо період відсутності споживача та інших осіб перевищує шість місяців, споживач для реалізації права на неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) у місячний строк з моменту закінчення кожного шестимісячного періоду зобов'язаний надавати виконавцю оновлену заяву з відповідними підтвердними документами в електронній або паперовій формі;

{Пункт 47 доповнено підпунктом 11-1 згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}

12) надавати виконавцю або іншій особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги з централізованого водопостачання та з постачання гарячої води в квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, в порядку та строки, визначені договором.

48. Колективний споживач зобов'язаний:

1) допускати до об'єктів нерухомого майна, що належать колективному споживачу, а також у місця загального користування і допоміжні приміщення багатоквартирних будинків (для об'єднання співвласників багатоквартирного будинку) виконавця або його представників у порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів вимірювальної техніки;

2) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитих послуг відповідно до Методики розподілу (крім випадку, коли співвласниками визначено особу, яка здійснює розподіл обсягів послуг);

4) у разі безпосереднього здійснення розподілу обсягу послуг між споживачами у будівлі щомісяця надавати споживачам, об'єднаним таким колективним споживачем, детальний розрахунок розподілу між ними обсягу спожитих послуг, а в разі обліку послуг засобами виміральної техніки вузла обліку, що забезпечує загальний облік споживання відповідної послуги в будівлі (її частині), - інформацію про їх показання.

Права та обов'язки виконавця

49. Виконавець має право:

1) вимагати від споживача дотримання правил експлуатації житлових та нежитлових приміщень у будинку, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, вимог нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт;

3) доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань засобів виміральної техніки у порядку, визначеному законом та умовами договору;

4) доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку послуги, за показаннями яких здійснюється її розподіл (у разі, коли виконавець здійснює розподіл обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами), у порядку, визначеному законом та умовами договору;

5) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуг у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, в порядку, визначеному законом та умовами договору;

6) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов договору;

7) у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання йому витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно, фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

8) утворювати системи управління якістю та проводити їх сертифікацію відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації;

9) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідає умовам договору та/або якщо заборона щодо обмеження (припинення) надання послуги передбачена актами законодавства;

{Підпункт 9 пункту 49 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}

10) на відшкодування збитків у разі виявлення втручання у системи централізованого водопостачання та централізованого водовідведення з боку споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання послуг, документально підтверджені та доведені у встановленому законом порядку.

50. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами договорів, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) вживати заходів до забезпечення питною водою у разі порушення функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації);

3) вирішувати питання, пов'язані з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання і водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);

4) подавати воду для протипожежних потреб;

5) готувати, укладати та переукладати із споживачем договір відповідно до обраної співвласниками моделі договірних відносин;

6) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальний розмір місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання та порядок надання послуг, їх споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

7) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період з урахуванням моделі укладених договорів;

8) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів, у визначених законом випадках - управителів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

8-1) здійснювати перерахування розміру нарахованої плати за послуги та/або ненарахування її для споживача протягом періоду тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб за умови отримання заяви та документального підтвердження відповідно до умов договору;

{Пункт 50 доповнено підпунктом 8-1 згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}

9) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що забезпечують надання послуг та перебувають у його власності (користуванні), у строк, встановлений договором, але не більше семи діб;

10) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт на об'єктах, що забезпечують надання послуг та перебувають у його власності (користуванні), у розмірі, визначеному договором;

11) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуг;

12) своєчасно та за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуг, що виникли з його вини;

13) у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку згідно з Методикою розподілу;

14) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на послуги відповідно до законодавства;

15) контролювати дотримання установлених міжпівірочних інтервалів для засобів виміральної техніки, які є складовою частиною вузлів комерційного обліку, а у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем - вузлів розподільного обліку;

16) у разі укладення колективного договору або договору про надання комунальних послуг з колективним споживачем інформувати управителя, уповноважений орган управління об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, правління житлово-будівельного кооперативу, з якими укладено відповідний договір, про вихід з ладу, необхідність ремонту, зняття з абонентського обліку вузлів комерційного обліку, а також про настання строку перевірки засобів виміральної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

17) протягом п'яти робочих днів надсилати управителю або відповідним виконавцям скарги споживачів щодо надання комунальних послуг у разі, коли вирішення таких питань належить до повноважень управителя або інших виконавців послуг.

Обмеження (припинення) надання послуг

51. У разі застосування планової перерви в наданні комунальних послуг виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, який визначений пунктом 11 цих Правил, про таку планову перерву не пізніш як за 10 робочих днів. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні відповідних послуг.

У разі застосування перерви в наданні комунальних послуг на ліквідацію наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, який визначений пунктом 11 цих Правил, про таку перерву не пізніш як через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначаються причини та строк перерви в наданні відповідних комунальних послуг.

52. Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Обмеження (припинення) надання послуг не є підставою для розірвання договору.

53. Надання послуг відновлюється у повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиті послуги чи з дати укладення угоди про реструктуризацію такої заборгованості.

54. Витрати виконавця, пов'язані з відновленням надання послуг споживачу (крім планової перерви надання послуг або перерви на ліквідацію наслідків аварії, що сталися не з вини споживача), підлягають відшкодуванню за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

55. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуг не повинні призводити до:

пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку;

порушення прав та інтересів інших споживачів - співвласників багатоквартирного будинку.

Порядок оформлення претензій споживачів

56. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості споживач має право викликати виконавця або його представника для проведення перевірки кількості та/або якості наданих послуг.

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

57. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145.

58. Оформлення претензій споживачів у багатоквартирному будинку здійснюється з урахуванням особливостей, передбачених статтею 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

59. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача у строк, визначений в договорі, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.

60. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають (розташовані) у сусідніх будівлях (приміщеннях - у разі, коли послуги надаються у багатоквартирному будинку), і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

61. У разі проведення перевірки якості наданих послуг споживач має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії.

У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту надання послуг неналежної якості витрати споживача на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок виконавця.

62. Виконавець протягом п'яти робочих днів з дня отримання акта-претензії вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених у ньому, або видає (надсилає) споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем. Виконавець в десятиденний строк повідомляє споживачу про вжиті заходи за результатами задоволення його претензії.

{Правила в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022}

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 липня 2019 р. № 690
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 2 лютого 2022 р. № 85)

ТИПОВИЙ ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ДОГОВІР
про надання послуг з централізованого водопостачання та
централізованого водовідведення з обслуговуванням
внутрішньобудинкових систем

{Типовий договір в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 липня 2019 р. № 690
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 2 лютого 2022 р. № 85)

ТИПОВИЙ ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ДОГОВІР
про надання послуг з централізованого водопостачання та
централізованого водовідведення

{Типовий договір в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 липня 2019 р. № 690
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 2 лютого 2022 р. № 85)

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
з власником (користувачем) будівлі (приміщення у будівлі) про

**надання послуг з централізованого водопостачання та
централізованого водовідведення**

*{Типовий договір в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022; із змінами, внесеними
згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}*

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 липня 2019 р. № 690
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 2 лютого 2022 р. № 85)

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

**з колективним споживачем про надання послуг з централізованого
водопостачання та централізованого водовідведення**

*{Типовий договір в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022; із змінами, внесеними
згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}*

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 5 липня 2019 р. № 690
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 2 лютого 2022 р. № 85)

ТИПОВИЙ КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР

**про надання послуг з централізованого водопостачання та
централізованого водовідведення**

*{Типовий договір в редакції Постанови КМ № 85 від 02.02.2022; із змінами, внесеними
згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}*