

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
постановами Кабінету Міністрів України
від 31 жовтня 2007 року N 1268,
від 3 вересня 2009 року N 933,
від 17 лютого 2010 року N 151,
від 31 жовтня 2011 року N 1135,
від 30 жовтня 2015 року N 1037,
від 19 жовтня 2016 року N 744,
від 26 жовтня 2016 року N 892,
від 16 березня 2017 року N 156,
від 18 серпня 2017 року N 633

Додатково див. оголошення
("Офіційний вісник України", N 58, 10 серпня 2009 р.),
постанову Окружного адміністративного суду міста Києва
від 17 вересня 2009 року,
оголошення
("Офіційний вісник України", N 22, 6 квітня 2010 р.),
постанову Окружного адміністративного суду міста Києва
від 6 липня 2010 року,
ухвалу Київського апеляційного адміністративного суду
від 23 листопада 2010 року,
ухвалу Київського апеляційного адміністративного суду
від 15 березня 2011 року

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-, тепlopостачання 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).

Прем'єр-міністр України

Ю. ТИМОШЕНКО

Інд. 21

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 теплопостачання;

заява споживача про надання розстрочки на оплату послуги з централізованого опалення (далі - заява про надання розстрочки) - письмове звернення споживача послуги з централізованого опалення, який не має субсидії на її оплату, до виконавця такої послуги для отримання розстрочки на оплату послуги з централізованого опалення.

(пункт 2 доповнено новим абзацом десятим згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744, у зв'язку з цим абзац десятий вважати абзацом одинадцятим)

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у [Законі України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Порядок надання послуг

3. Послуги надаються споживачам безперервно, виключно за винятком часу перерв, визначених відповідно до [частини третьої статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

(пункт 3 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 31.10.2011 р. N 1135)

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 установа 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 засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу), проводиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу) незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок.

(абзац перший пункту 10 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

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 15 цих Правил. Виконавець і споживач не мають права відмовлятися від врахування показань засобів обліку.

(абзац другий пункту 10 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

У разі звернення споживача до виконавця послуги з централізованого опалення із заявою про надання розстрочки (додаток 4) такий виконавець починаючи з місяця подання зазначеної заяви щомісяця протягом опалювального періоду виставляє до оплати 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення.

(пункт 10 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744, абзац третій пункту 10 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

Сума неоплачених протягом опалювального періоду 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення виставляється до оплати споживачу протягом міжопалювального періоду щомісяця рівними частинами з травня по вересень включно.

(пункт 10 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744, абзац четвертий пункту 10 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

Розрахунок та розподіл рівними частинами протягом кожного місяця міжопалювального періоду суми неоплачених протягом опалювального періоду 50 відсотків нарахованої протягом опалювального сезону плати за послугу з централізованого опалення здійснюється виконавцем такої послуги.

(пункт 10 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744, абзац п'ятий пункту 10 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

11. У разі встановлення будинкових засобів обліку води у багатоквартирному будинку, де окремі (або всі) квартири обладнані квартирними засобами обліку, споживачі, які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку виконавцю та які не мають квартирних засобів обліку (у разі обладнання всіх квартир квартирними засобами обліку - споживачі, які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку виконавцю), оплачують 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 всіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку, та споживачами, які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку води виконавцю, 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.

Плата за послуги нараховується згідно з показаннями будинкового засобу обліку води, а у разі його відсутності (несправності) за нормативами (нормами) споживання у таких випадках:

у разі відсутності засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу);

у разі несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення;

у разі відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 цих Правил.

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

(пункт 11 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

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.

У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії у багатоквартирному будинку, де окремі або всі квартири обладнані квартирними засобами обліку теплової енергії, споживачі, які не мають таких засобів обліку та які не передали виконавцю показання квартирних засобів обліку теплової енергії, оплачують таку послугу за показаннями будинкового засобу обліку теплової енергії пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири, не враховуючи витрати теплової енергії виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат тепла за показаннями усіх квартирних засобів обліку.

(пункт 12 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

Плата за послуги нараховується згідно з показаннями будинкового засобу обліку теплової енергії, а у разі його відсутності (несправності) за нормативами (нормами) споживання у таких випадках:

(пункт 12 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

у разі відсутності засобів обліку теплової енергії, встановлених у квартирі (будинку садибного типу);

(пункт 12 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

у разі несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення;

(пункт 12 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

у разі відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку теплової енергії за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 цих Правил.

(пункт 12 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

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.

Виконавець має право здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

(пункт 16 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

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, якщо інше не визначено договором, є календарний місяць. Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, наступного за розрахунковим періодом (місяцем), якщо договором не встановлено інший строк.

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

Після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкових засобів обліку, виконавець здійснює коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення або збільшення обсягів спожитої кожним споживачем послуги, що відображається в платіжному документі періоду, наступного за здійсненням коригування.

(пункт 18 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

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.

У разі звернення споживача, який не має субсидії на оплату послуги з централізованого опалення, із заявою про надання розстрочки виконавець такої послуги у платіжному документі передбачає графи для зазначення 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення протягом опалювального періоду та графи для зазначення розрахованої і розподіленої рівними частинами протягом кожного місяця міжопалювального періоду суми неоплачених 50 відсотків нарахованої плати за таку послугу.

(пункт 20 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744, абзац третій пункту 20 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

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 з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря і фактичної кількості днів надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим.

(абзац третій пункту 21 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 30.10.2015 р. N 1037)

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 засобів обліку води у квартирі (будинку садибного типу) їх показання розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири (будинку садибного типу). Пільги споживачам з оплати послуг надаються на частку, отриману після такого розподілу, за фактичними витратами в межах соціальних нормативів, визначених законодавством.

(абзац третій пункту 22 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

У разі встановлення засобів обліку теплової енергії у квартирі (будинку садибного типу) пільги споживачам з оплати послуг з централізованого опалення надаються за фактичними витратами в межах соціальних нормативів (опалюваної площі житла та користування тепловою енергією), визначених законодавством.

(пункт 22 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

23. За несвоєчасну оплату послуг споживач сплачує пеню в установлених законом та договором розмірах. У разі перерви в наданні послуг, ненадання або надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних, виконавець проводить перерахунок розміру плати за фактично надані послуги в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, 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.

(пункт 23 із змінами, внесеними згідно з постановами Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933,

23¹. На підставі отриманих заяв споживачів про надання розстрочки виконавець послуги з централізованого опалення у строк до 15-го числа місяця, наступного за місяцем, в якому такі заяви були отримані, надає постачальнику природного газу або виробнику теплової енергії та НКРЕКП довідку щодо суми коштів, які підлягають обов'язковій сплаті постачальнику природного газу протягом міжопалювального періоду, в рахунок оплати за природний газ, спожитий в кожному місяці відповідного опалювального сезону, складену згідно з додатком 5.

Відповідальність за достовірність розрахунку суми розстрочки за надану послугу з централізованого опалення та розрахунку суми коштів, які підлягають обов'язковій сплаті постачальнику природного газу протягом міжопалювального періоду, в рахунок оплати за природний газ, спожитий в кожному місяці відповідного опалювального сезону, покладається на виконавця послуги з централізованого опалення.

(Правила доповнено пунктом 23¹ згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

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 тепlopостачання"** схемою тепlopостачання, 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, квартирні засоби обліку теплової енергії, оплачують послуги з централізованого опалення місць загального користування будинку відповідно до **методики**, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

(пункт 28 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 18.08.2017 р. N 633)

Права та обов'язки споживача

29. Споживач має право на:

1) зменшення розміру плати у разі:

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

(абзац другий підпункту 1 пункту 29 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 р. N 151)

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 цими Правилами;

(підпункт 4 пункту 29 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933)

5) установаження 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;
- 10) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг.

(пункт 29 доповнено підпунктом 10 згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933)

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) своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства та цих Правил;
- 2) інформувати споживача про адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);
- 3) надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, а також інформацію про ці Правила (зазначається у договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця);
- 4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну перевірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
- 5) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;
- 6) узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дні до проведення планових робіт всередині житлового приміщення час доступу до такого приміщення з наданням йому відповідного письмового повідомлення;
- 7) повідомляти споживача про плановану перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;
- 8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) протягом доби;
- 9) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;
- 10) утримувати внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт;

11) інформувати споживача протягом доби з дня виявлення недоліків у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/або інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирного будинку або житлового будинку (у разі його особистого звернення - невідкладно), про причини та очікувану тривалість зупинення надання послуг або обмеження їх кількості, а також про причини порушення якісних показників надання послуг;

12) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством та договором;

13) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх розгляду;

14) 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);

15) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

16) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх, надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України та визначеному договором;

(підпункт 16 пункту 32 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 р. N 151)

17) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

18) відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, заподіяну його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і договору;

19) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і договором;

19¹) забезпечити проведення оплати послуг з опалення на поточний рахунок із спеціальним режимом використання шляхом зазначення реквізитів такого рахунка в договорі;

(пункт 32 доповнено підпунктом 19¹ згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 31.10.2011 р. N 1135)

19²) забезпечити своєчасне та безперешкодне прийняття заяв про надання розстрочки;

(пункт 32 доповнено підпунктом 19² гідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744)

20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

(пункт 32 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933)

Порядок перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг

33. У разі неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник виконавця зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

34. Представник виконавця, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуги, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання послуг.

35. Представник виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавця повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договорі строку.

36. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг споживач і виконавець визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його представником), представником виконавця, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

37. За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі акт-претензія), який підписується споживачем та представником виконавця згідно з додатком 2. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для споживача та виконавця.

38. У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

39. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт-

претензію і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причини такої відмови. У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

(Правила доповнено розділом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933)

Розділ виключено

(Правила доповнено розділом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933, розділ виключено згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 р. N 151)

Особливості нарахування (визначення) плати за послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії

40. Розмір щомісячної плати (П) за послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії за розрахунковий період протягом опалювального сезону у разі застосування одноставкового тарифу визначається виконавцем за формулою:

$$П = T_0 \times S \times K_i \times (n_i / n_{ki});$$

(формула абзацу першого пункту 40 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

де T_0 - одноставковий тариф на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) житлових будинків без будинкових та квартирних засобів обліку теплової енергії, гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр) за розрахунковий період протягом опалювального сезону (з податком на додану вартість);

S - опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) споживача, який отримує послугу з централізованого опалення та не має будинкового або квартирної засобу обліку теплової енергії, кв. метрів (куб. метрів);

K_i - коефіцієнт, що враховує відхилення в i -му місяці фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального сезону від показників, врахованих під час розрахунку діючого тарифу;

(абзац четвертий пункту 40 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

n_i - тривалість опалювального періоду в i -му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі

відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

(абзац п'ятий пункту 40 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

n_{ki} - календарна кількість днів в і-му місяці.

(абзац шостий пункту 40 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

41. Розрахунок коефіцієнта, що враховує відхилення фактичних показників від врахованих у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення (K_i), проводиться виконавцем послуг з централізованого опалення щомісяця шляхом визначення співвідношення фактичної розрахункової витрати теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків та норми витрати теплової енергії на опалення в і-му місяці розрахункового періоду:

$$K_i = q_{\text{факт } i} / q_{\text{н } i},$$

де $q_{\text{н } i}$ - норма витрати теплової енергії в і-му місяці опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

$q_{\text{факт } i}$ - фактична розрахункова витрата теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків в і-му місяці розрахункового періоду.

42. Норма витрати теплової енергії в і-му місяці опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків ($q_{\text{н } i}$) визначається за формулою:

$$q_{\text{н } i} = q * n_i / N,$$

де q - середньозважена річна витрата теплової енергії протягом опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

n_i - тривалість опалювального періоду в і-му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

N - загальна тривалість опалювального сезону, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії.

43. Фактична розрахункова норма витрати теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків ($q_{\text{факт } i}$), приведена до фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального сезону в i -му місяці, визначається за формулою:

$$q_{\text{факт } i} = q_{\text{н } i} \times (t_{\text{вн}} - t_{\text{ср о ф } i}) \times n_{\text{ф } i} / (n_i \times (t_{\text{вн}} - t_{\text{ср о с}}));$$

(формулу абзацу першого пункту 43 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

де $t_{\text{вн}}$ - середня розрахункова температура внутрішнього повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) - 18° С;

$t_{\text{ср о с}}$ - середня температура зовнішнього повітря за опалювальний сезон, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення, °С;

(абзац третій пункту 43 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

$t_{\text{ср о ф } i}$ - середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду для відповідного населеного пункту в i -му місяці, °С;

(абзац четвертий пункту 43 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

$q_{\text{н } i}$ - норма витрати теплової енергії в i -му місяці опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

(пункт 43 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

$n_{\text{ф } i}$ - фактична кількість діб надання послуги з централізованого опалення у розрахунковому періоді в i -му місяці;

(пункт 43 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

n_i - тривалість опалювального періоду в i -му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії.

(пункт 43 доповнено абзацом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

44. У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з централізованого опалення розмір щомісячної плати за послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії за розрахунковий період

протягом опалювального сезону визначається виконавцем як сума плати, розрахована виходячи з умовно-постійної частини тарифу (щомісяця протягом року) та умовно-змінної частини тарифу (щомісяця протягом опалювального сезону).

Плата, розрахована виходячи з умовно-змінної частини тарифу (Π_{yz}), визначається за формулою:

$$\Pi_{yz} = T_{yz} \times S \times K_i \times (n_i / n_{ki});$$

(формула абзацу другого пункту 44 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

де T_{yz} - умовно-змінна частина двоставкового тарифу на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) житлових будинків без будинкових та квартирних засобів обліку теплової енергії, гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр) за розрахунковий період протягом опалювального сезону (з податком на додану вартість);

S - опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) споживача, який отримує послугу централізованого опалення та не має будинкового або квартирної приладу обліку теплової енергії, кв. метрів (куб. метрів);

K_i - коефіцієнт, що враховує відхилення в i -му місяці фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального сезону від показників, врахованих під час розрахунку діючого тарифу;

(абзац п'ятий пункту 44 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

n_i - тривалість опалювального періоду в i -му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

(абзац шостий пункту 44 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

n_{ki} - календарна кількість днів в i -му місяці.

(абзац сьомий пункту 44 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

45. Розрахунок коефіцієнта, що враховує відхилення фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального періоду від врахованих під час розрахунку діючого тарифу в i -му місяці, за умови застосування двоставкового тарифу проводиться за формулами, зазначеними у пунктах 41, 42 і 43 цих Правил.

46. Середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду для відповідного населеного пункту в i -му місяці, °C ($t_{ср\ o\ ф\ i}$) визначається як середньозважений показник на підставі офіційних даних Українського гідрометеорологічного центру (або іншої організації, що має право на представлення метеорологічної інформації) щодо температури зовнішнього повітря в кожній з днів

розрахункового періоду, протягом яких фактично надавалася послуга з централізованого опалення.

(пункт 46 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

47. Якщо у споживача протягом розрахункового періоду змінювався розмір опалюваної площі (об'єму), розрахунок плати та визначення середньої температури зовнішнього повітря проводиться окремо за кожен період з урахуванням відповідного розміру площі (об'єму).

48. Проведення перерахунків розміру плати за послугу з централізованого опалення в разі ненадання її або надання не в повному обсязі, зниження якості, крім випадків, коли надання послуги з централізованого опалення розпочалося пізніше встановленого строку або опалювальний сезон достроково закінчився, а також за наявності перерв у наданні послуг, що перевищують допустимий строк, здійснюється відповідно до Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, затвердженого [постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. N 151](#) (Офіційний вісник України, 2010 р., N 12, ст. 574), після проведення нарахувань згідно з вимогами пунктів 40 - 47 цих Правил.

Абзац другий пункту 48 виключено

(згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

(Правила доповнено розділом згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 30.10.2015 р. N 1037)

49. Субсидії на оплату послуги з централізованого опалення нараховуються виходячи із встановлених тарифів (гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр) відповідно до Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива, затвердженого [постановою Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 р. N 848](#) (ЗП України, 1996 р., N 2, ст. 76; Офіційний вісник України, 1997 р., число 39, с. 17).

Виконавці за підсумками опалювального періоду подають інформацію про нарахування плати за послугу з централізованого опалення (у розрізі кожного місяця та з урахуванням усіх проведених перерахунків) структурним підрозділам з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві і Севастополі держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад для здійснення перерахунку розміру призначених субсидій.

Для нарахування пільг з оплати послуги з централізованого опалення застосовується тариф на послугу з централізованого опалення (гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр), визначений з урахуванням перерахунків розміру плати за таку послугу відповідно до Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, затвердженого [постановою Кабінету](#)

Міністрів України від 17 лютого 2010 р. N 151 (Офіційний вісник України, 2010 р., N 12, ст. 574), а також згідно з вимогами пунктів 40 - 47 цих Правил.

Відшкодування пільг здійснюється в межах соціальних нормативів, визначених законодавством.

(Правила доповнено пунктом 49 згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 16.03.2017 р. N 156)

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 21 липня 2005 р. N 630
(в редакції постанови Кабінету
Міністрів України
від 3 вересня 2009 р. N 933)

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) житлового та нежитлового приміщення (будинку садибного типу, квартири, господарських та інших нежитлових приміщень) (далі - споживач), з другої сторони, уклали цей договір про нижченаведене:

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві 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,

що передбачені договором.

2. Суб'єкти користування послугами:

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

2) власник (орендар) нежитлового приміщення _____;

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

наявність у власності тварин, птиці _____,
(вид, кількість)

наявність у власності транспортних засобів _____,
(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:

Порядковий номер	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 за куб. метр;

2) з централізованого постачання гарячої води _____ гривень за куб. метр;

3) з централізованого опалення _____ гривень за кв. метр (гривень за куб. метр);

4) з водовідведення _____ гривень за 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;

абзац четвертий виключено

водовідведення _____ гривень за ____ куб. метр.

Розмір щомісячної плати за послугу з централізованого опалення визначається згідно з нормативами (нормами) споживання та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря і фактичної кількості діб надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим у разі:

відсутності засобів обліку;

несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку);

відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - Правила) (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку).

7. Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води і теплової енергії справляється за їх показаннями згідно з пунктами 10 - 13 Правил.

Показання квартирних засобів обліку щомісяця знімаються споживачами та зазначаються в платіжному документі, наданому виконавцем, або надаються виконавцю будь-яким іншим способом (за допомогою телефонного зв'язку, електронних сервісів, запроваджених виконавцем, тощо).

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

Оплата спожитих послуг

9. Розрахунковим періодом є календарний місяць, якщо інше не визначено договором.

Оплата послуг здійснюється не пізніше ____ числа місяця, наступного за розрахунковим періодом (місяцем).

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

10. Послуги оплачуються _____ (готівкою 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 Правилами і договором на встановлення засобів обліку.

12. Плата за послуги справляється згідно з нормативами (нормами) споживання та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря і фактичної кількості діб надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим у разі:

відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку);

відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 Правил (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку).

13. Плата за послуги вноситься на рахунок із спеціальним режимом використання _____

(банківські	реквізити)	
через		
(найменування	банківської	установи)

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

15. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розміру плати.

Права та обов'язки сторін

16. Споживач має право на:

1) отримання своєчасно та належної якості послуг згідно із законодавством та умовами цього 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, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг;

4) зменшення розміру плати в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;

5) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом установленого Кабінетом Міністрів України строку;

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 відповідних послуг шляхом зняття пломб за власний 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 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 та/або якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Правилами, іншими актами законодавства України та цим договором. 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) установлення квартирних засобів обліку води і теплової енергії та взяття їх на абонентський облік;

10) періодичну перевірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;

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 про заміну або ремонт технічно несправних санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та квартирних засобів обліку.

17. Споживач зобов'язаний:

1) оплачувати послуги в установленій договором строк;

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

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

ліквідації аварій - цілодобово;

встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань квартирних 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 в установленому законом та цим договором розмірі;
- 7) повідомляти у десятиденний строк виконавця про втрату права на пільги;
- 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 встановлення виконавцем факту несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води і теплової енергії відшкодовувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством;
- 12) відшкодовувати 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 законодавством і цим договором;
- 1¹) здійснювати нарахування за надані послуги за розрахунковий період;
- 2) вносити за погодженням із споживачем зміни у цей договір, що впливають на розмір плати за послуги з оформленням додатка до нього;
- 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 до 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;

б) 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 повірки;

б¹) здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

19. Виконавець зобов'язаний:

1) своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства, Правил та цього договору;

2) інформувати споживача про здійснення перевірки показань квартирних засобів обліку, адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, а також розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);

2¹) після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкового лічильника, виконавець здійснює коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення або збільшення обсягів спожитої споживачем послуги, що відображається окремо у виставленому рахунку (платіжному документі) наступного періоду;

3) надавати споживачеві в установленому порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, можливі способи передачі показань квартирних засобів обліку (шляхом заповнення відповідних граф у платіжних документах, за допомогою телефонного зв'язку чи електронних сервісів, запроваджених виконавцем, тощо), а також інформацію про Правила (зазначається у цьому договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця);

4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;

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

6) узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дні до проведення планових робіт всередині житлового приміщення час доступу до такого приміщення з наданням йому відповідного письмового повідомлення;

7) повідомляти споживача про плановану перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що

настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;

8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття протягом доби пломб із запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу);

9) забезпечувати за заявою споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку;

10) утримувати внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт;

11) інформувати споживача протягом доби з дня виявлення недоліків у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/або інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирного будинку або житлового будинку (у разі його особистого звернення - невідкладно), про причини та очікувану тривалість зупинення надання послуг або обмеження їх кількості, а також про причини порушення якісних показників надання послуг;

12) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством і цим договором;

13) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх виконання;

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

15) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

16) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України та визначеному цим договором;

17) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

18) відшкодовувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, що заподіяна його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і цього договору;

19) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і цим договором;

20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та цього договору.

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, установлених законодавством і цим договором.

21. Виконавець несе відповідальність у разі:

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

1) у багатоквартирному будинку послуги з:

централізованого опалення - відгалуження від стояків у межах квартири;

постачання холодної та гарячої води - після першої водозапірної арматури на відгалуженні від стояка у квартирі споживача;

водовідведення - зливний отвір санітарно-технічних приладів;

2) у будинку садибного типу - місце підключення відповідної інженерної мережі будинку до мережі виконавця.

Порядок встановлення факту неналежного надання або ненадання послуг та розв'язання спорів

23. У разі неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в цьому договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник виконавця зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

24. Представник виконавця, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання послуг.

25. Представник виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавця повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договорі строку.

26. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг споживач і виконавець визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами проведення повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його представником), представником виконавця, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

27. За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі - акт-претензія), який підписується споживачем та представником виконавця згідно з додатком 2 до Правил. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для споживача та виконавця.

28. У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

29. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3 до Правил. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

Форс-мажорні обставини

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

Строк дії договору

31. Цей договір укладається на

(строк)

і набирає чинності з дня його укладення. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення строку його дії однією із сторін не буде письмово заявлено про його розірвання або необхідність перегляду.

32. 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.

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

Інші умови

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 _____

Державна житлово-комунальна інспекція:

адреса _____ телефон _____

територіальний орган Держспоживстандарту:
назва _____

адреса _____ телефон _____

структурний підрозділ з питань житлово-комунального господарства місцевої державної адміністрації:

назва _____

адреса _____ телефон _____

територіальний орган Державної житлово-комунальної інспекції:
назва _____

адреса _____ телефон _____

виконавчий комітет міської, сільської, селищної 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.

(Типовий договір у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933, із змінами, внесеними згідно з постановами Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 р. N 151, від 31.10.2011 р. N 1135, від 30.10.2015 р. N 1037, від 18.08.2017 р. N 633)

Додаток 1
до Правил

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

Додаток 1 виключено

(додаток 1 із змінами, внесеними згідно з постановою
Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933,
виключено згідно з постановою
Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 р. N 151)

Додаток 2
до Правил

АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ
про неналежне надання або ненадання послуг

_____ 200_ р.
(назва населеного пункту) (дата складення)

Згідно з договором N _____
споживач _____ (прізвище, ім'я та по батькові)

висловлює претензії виконавцю щодо якості надання послуг
(види послуг)

за відхилення _____
(види порушень, кількісні та/або якісні показники надання послуг)

_____ згідно з умовами договору)

період порушень _____
з _____ 200_ р. до _____ 200_ р.
період порушень _____
з _____ 200_ р. до _____ 200_ р.

У зв'язку з викладеним виконавець повинен забезпечити відповідний рівень надання послуг, зробити перерахунок розміру плати за неналежно надані або ненадані послуги та сплатити неустойку споживачам згідно з умовами договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.

Інші умови: _____

Цей акт склали

виконавець _____

(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

адреса _____

телефон _____

(підпис)

споживач _____

(підпис, прізвище, ім'я та по батькові)

адреса _____

телефон _____

(підпис)

М. П.

У разі неприбуття представника виконавця в установленій договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі:

споживач, що проживає у будинку N _____
кв. _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис)

споживач, що проживає у будинку N _____
кв. _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис)

(Правила доповнено додатком 2 згідно з постановою
Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933)

Додаток 3
до Правил

ЖУРНАЛ реєстрації актів-претензій

Порядковий номер	Дата звернення	Прізвище, ім'я, по батькові заявника	Адреса заявника	Вид та зміст акта-претензії	Рішення керівника підприємства-виконавця послуг	Виконавець, строк виконання	Інформація про виконавця

(Правила доповнено додатком 3 згідно з постановою
Кабінету Міністрів України від 03.09.2009 р. N 933)

Додаток 4
до Правил

(найменування виконавця послуги
з централізованого опалення)

ЗАЯВА

Я, _____,
(прізвище, ім'я та по батькові)

що проживаю за адресою _____,
(адреса)

є власником (наймачем, орендарем) житлового приміщення (будинку садибного типу, квартири) і
отримувачем послуги з централізованого опалення згідно з договором від _____ р.
N _____, прошу надати розстрочку на оплату послуги з централізованого опалення на
опалювальний період 20___/___ року починаючи з _____ 20___ року.

Гарантую у визначений строк здійснювати оплату 50 відсотків нарахованої плати за послугу з
централізованого опалення протягом опалювального періоду та розрахованої і розподіленої
рівними частинами протягом кожного місяця міжопалювального періоду суми неоплачених 50
відсотків нарахованої плати за таку послугу.

Підтверджую відсутність субсидії на оплату послуги з централізованого опалення на опалювальний
період 20___/___ року.

_____ 20___ р.

(підпис)

(Правила доповнено додатком 4 згідно з постановою
Кабінету Міністрів України від 19.10.2016 р. N 744)

Додаток 5
до Правил

ДОВІДКА

щодо суми коштів, які підлягають обов'язковій сплаті постачальнику природного газу протягом міжопалювального періоду, в рахунок оплати за природний газ, спожитий в _____ місяці (місяцях) опалювального сезону 20 __ / __ року

_____ (найменування виконавця послуги з централізованого опалення)

Місяці опалювального сезону	Сума коштів, що підлягає щомісячній сплаті протягом міжопалювального періоду	У тому числі				
		травень	червень	липень	серпень	вересень
X	X					
жовтень						
листопад						
грудень						
січень						
лютий						
березень						
квітень						
Усього						

(гривень)

(Правила доповнено додатком 5 згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2016 р. N 892)

