

**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**ПОСТАНОВА**

**від 21 серпня 2019 р. N 830**

**Київ**

**Про затвердження Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії**

Відповідно до підпунктів 1 і 2 частини першої статті 4 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" Кабінет Міністрів України постановляє:

Затвердити такі, що додаються:

Правила надання послуги з постачання теплової енергії;

типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання);

типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії;

типовий договір з колективним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії;

типовий колективний договір про надання послуги з постачання теплової енергії;

типовий договір з власником (користувачем) будівлі про надання послуги з постачання теплової енергії.

**Прем'єр-міністр України**

**В. ГРОЙСМАН**

Інд. 37

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 21 серпня 2019 р. N 830

# **ПРАВИЛА**

## **надання послуги з постачання теплової енергії**

### **Загальні положення**

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність з постачання теплової енергії (далі - виконавець), та індивідуальним і колективним споживачем (далі - споживач), який отримує або має намір отримати послугу з постачання теплової енергії (далі - послуга), та визначають вимоги до якості послуги, одиниці виміру обсягу спожитої споживачем теплової енергії, порядок оплати.

2. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

індивідуальний тепловий пункт - комплекс пристроїв та обладнання, за допомогою якого здійснюється регулювання температури теплоносія з урахуванням погодних умов та керування системою теплоспоживання однієї будівлі (споруди) або її частини;

опалювальний період - період, протягом якого теплопостачальні організації постачають теплову енергію для потреб опалення;

опалювана площа (об'єм) приміщення - загальна площа (об'єм) приміщення без урахування площі лоджій, балконів, терас;

температурний графік внутрішньобудинкової системи теплопостачання - розрахункові значення температури теплоносія внутрішньобудинкової системи теплопостачання (опалення) будівлі на вході до приміщення споживачів і після повернення (виходу) теплоносія з приміщень споживачів;

температурний графік теплової мережі - розрахункові значення температури теплоносія, які залежать від кліматичних умов (стосовно розрахункової зовнішньої температури повітря для системи опалення), після джерела теплопостачання на вході в теплову мережу будівлі теплової енергії і після повернення теплоносія від споживачів.

3. Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в [Законах України "Про житлово-комунальні послуги"](#), ["Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#), ["Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку"](#), ["Про теплопостачання"](#).

### **Порядок надання послуги**

4. Послуга надається споживачу для потреб опалення або на індивідуальний тепловий пункт споживача для потреб опалення та приготування гарячої води.

5. Виконавець забезпечує безпечне постачання теплоносія відповідно до цих Правил та умов договору про надання послуги з постачання теплової енергії (далі - договір). Теплоносій подається в обсязі відповідно до теплового навантаження будівлі. Рівень температури теплоносія має відповідати температурному графіку теплової мережі (в частині температури подавального трубопроводу) або температурному графіку внутрішньобудинкової системи будівлі (в частині температури подавального трубопроводу), рівень тиску - гідравлічному режиму теплової мережі або гідравлічному

режиму внутрішньобудинкової системи теплопостачання (опалення) відповідно до умов договору.

6. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги встановленим нормативам:

за договором з індивідуальним споживачем (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи теплопостачання) - на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача;

за договором з колективним споживачем, колективним договором, індивідуальним договором, договором з власником (користувачем) будівлі - на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).

7. Визначення кількісних та якісних показників послуги здійснюється відповідно до умов договору:

1) за показаннями вузла комерційного обліку теплової енергії - для колективного договору, договору з колективним споживачем, договору з власником (користувачем) будівлі, індивідуального договору;

2) з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільвачів теплової енергії (у разі їх наявності) або дотриманням нормативної температури повітря у приміщеннях (для приміщень не оснащених вузлами розподільного обліку теплової енергії / приладами - розподільвачами теплової енергії) - для індивідуального договору (із здійсненням обслуговування і проведення поточного ремонту внутрішньобудинкових систем теплопостачання).

8. Постачання теплової енергії для потреб централізованого опалення здійснюється в опалювальний період.

Рішення про початок та закінчення опалювального періоду приймається органами місцевого самоврядування з урахуванням кліматичних умов згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації теплових установок і мереж, державними санітарними нормами і правилами та іншими нормативними документами.

Опалювальний період починається у разі, коли протягом трьох діб середня добова температура зовнішнього повітря становить  $8^{\circ}\text{C}$  та нижче, а закінчується у разі, коли протягом трьох діб середня добова температура зовнішнього повітря перевищує  $8^{\circ}\text{C}$ .

9. Постачання теплової енергії для потреб централізованого опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Постачання теплової енергії на індивідуальні теплові пункти для потреб опалення та приготування гарячої води здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

10. У разі застосування планової перерви в наданні послуги (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; ліквідація наслідків аварії) виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, визначений у договорі, що гарантує доведення такої інформації до споживача не пізніше як за 10 робочих днів (крім перерви на ліквідацію наслідків аварії). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

У разі застосування перерви в наданні послуги у зв'язку з ліквідацією наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві 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 такої перерви. У повідомленні зазначаються причина та строк перерви в наданні послуги.

Способами, що гарантують доведення інформації до споживача, є розміщення оголошень на офіційному веб-сайті виконавця (за наявності), у під'їзді на дошці оголошень (за наявності) та в особистому електронному кабінеті споживача (за наявності) або інформування споживача за допомогою засобів зв'язку, електронної пошти, номер / адресу яких зазначено споживачем у договорі.

До споживачів 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.

11. Якщо надання послуги споживачу було припинено для проведення робіт з усунення пов'язаних з отриманням послуги виявлених неполадок, що виникли з вини споживача, виконавець поновлює надання послуги після усунення причин виявлених неполадок у найкоротший строк, але не більше 24 годин з моменту надходження відомостей про усунення причин.

12. Зобов'язок щодо забезпечення готовності до надання послуги внутрішньобудинкових систем, що розташовані в будівлі (зокрема багатоквартирному будинку), приміщенні, споруді і призначені для надання послуги, покладається на власника такої будівлі (співвласників багатоквартирного будинку), приміщення, споруди, якщо зазначений зобов'язок не покладено на управителя, виконавця за індивідуальним договором (із здійсненням обслуговування і проведенням поточного ремонту внутрішньобудинкової системи теплопостачання) чи іншу особу відповідно до договору.

13. Надання послуги здійснюється виключно на договірних засадах.

Послуга надається споживачеві згідно з умовами договору, що укладається відповідно до типових договорів про надання послуги відповідно до [статті 14 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

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

Колективний договір може бути укладений з виконавцем за умови обладнання багатоквартирного будинку вузлами обліку (вузлом обліку), які забезпечують загальний облік споживання послуги у будинку.

Положення цього пункту можуть застосовуватися для врегулювання відносин, що виникають під час укладання, зміни та припинення договорів про надання послуги споживачам у двоквартирних будинках та в інших будівлях, приміщення в яких є самостійними об'єктами нерухомого майна, за рішенням власників (співвласників) таких будинків (будівель).

14. Відключення споживачів від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання) здійснюється за рішенням співвласників багатоквартирного будинку у порядку, встановленому Мінрегіоном. Рішенням зборів співвласників багатоквартирного будинку визначається система подальшого забезпечення такого будинку теплопостачанням з дотриманням вимог законодавства про охорону навколишнього природного середовища.

Рішення співвласників багатоквартирного будинку приймається відповідно до вимог [Закону України "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку"](#).

У багатоквартирних будинках, у яких на день набрання чинності [Законом України від 9 листопада 2017 р. N 2189-VIII "Про житлово-комунальні послуги"](#) не менш як половина квартир та нежитлових приміщень була відокремлена (відключена) від мереж централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води, власники квартир та нежитлових приміщень, приєднаних до таких мереж, не зобов'язані, але мають право виключно за власним рішенням у встановленому Мінрегіоном порядку відокремити (відключити) від них свою квартиру чи нежитлове приміщення та влаштувати систему індивідуального теплопостачання (опалення та/або гарячого водопостачання) у такій квартирі чи нежитловому приміщенні.

Не допускається примусове відокремлення (відключення) від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води власників квартир та нежитлових приміщень, приєднаних до таких мереж, у багатоквартирних будинках у разі відокремлення (відключення) від зазначених мереж інших власників квартир та нежитлових приміщень.

Відокремлення (відключення) квартир та нежитлових приміщень, будівель від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання) без дотримання встановленого Мінрегіоном порядку не допускається.

15. Обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання здійснюється відповідно до Порядку обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води, затвердженого [наказом Мінрегіону від 15 серпня 2018 р. N 219](#).

Виконавець здійснює обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання за умови укладення із споживачем індивідуального договору (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи теплопостачання).

16. 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

17. Доступ до житла, іншого майна споживача здійснюється у випадках та порядку, передбачених [статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

### **Порядок обліку послуги**

18. Одиницями виміру обсягу (кількості) спожитої споживачем теплової енергії є гікалорія (Гкал) або гігаджоуль (ГДж). Одиниця виміру визначається в договорі.

Для переведення одиниць застосовуються коефіцієнти  $1 \text{ Гкал} = 4,1868 \text{ ГДж}$ ,  $1 \text{ ГДж} = 0,2388 \text{ Гкал}$ .

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

У разі коли одна будівля має два та більше вводи відповідної зовнішньої інженерної мережі, які оснащено вузлами комерційного обліку, визначення обсягу спожитої послуги та її розподіл здійснюються за сумою показань всіх вузлів комерційного обліку послуги у будівлі.

За рішенням співвласників будівлі розподіл здійснюється для кожної окремої частини будівлі з вузлом комерційного обліку послуги.

20. Обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку здійснюються оператором зовнішніх інженерних мереж відповідно до [частин першої та третьої статті 6 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#) з урахуванням вимог [Закону України "Про метрологію та метрологічну діяльність"](#).

Несанкціоноване втручання в роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

Відповідальність за збереження і цілісність вузлів комерційного обліку покладається на власника (співвласників) будівлі (її частини), в якій вони встановлені, або за договором на визначену власником (співвласниками) іншу особу.

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

На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною такого вузла обліку, ремонту ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#), з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії - протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

21. До встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії обсяг споживання теплової енергії визначається за встановленою органом місцевого самоврядування нормою споживання, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

Для здійснення такого коригування визначається фактична розрахункова кількість теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) приміщень ( $q_{\text{факт } i}$ ), приведеної до фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального періоду в  $i$ -му місяці, за такою формулою:

$$q_{\text{факт } i} = q_n \times (t_{\text{вн}} - t_{\text{ср } o \text{ ф}}) \times n_{\text{ф}i} / (n \times (t_{\text{вн}} - t_{\text{ср } o \text{ с}})),$$

де  $t_{\text{вн}}$  - нормативна температура внутрішнього повітря у приміщеннях;

$t_{\text{ср } o \text{ с}}$  - середня температура зовнішнього повітря за опалювальний період, яка врахована у нормі споживання теплової енергії, встановленій органом місцевого самоврядування, °С;

$t_{\text{ср } o \text{ ф}}$  - середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду за опалювальний період (кількість годин надання послуги з постачання теплової енергії) для відповідного населеного пункту в  $i$ -му місяці, °С;

$q_n$  - норма витрати теплової енергії опалювального періоду на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) приміщення, яка врахована у нормі споживання на послугу з постачання теплової енергії, встановленій органом місцевого самоврядування у разі відсутності вузла комерційного обліку теплової енергії;

$n_{\text{ф}i}$  - фактична кількість годин надання послуги з постачання теплової енергії у розрахунковому періоді в  $i$ -му місяці;

$n$  - тривалість опалювального періоду, яка врахована у нормі споживання теплової енергії на послугу з постачання теплової енергії, встановленій органом місцевого самоврядування у разі відсутності вузла комерційного обліку теплової енергії.

З урахуванням обсягу теплової енергії, визначеного за результатами коригування норми споживання, плата за послугу для споживача ( $\Pi$ ), будівля якого не обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку, встановлюється:

у разі застосування одноставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії - за такою формулою:

$$\Pi = T_O \times q_{\text{факт } i} \times S,$$

де  $T_O$  - встановлений уповноваженим органом одноставковий тариф на послугу з постачання теплової енергії для споживача за розрахунковий період протягом опалювального періоду;

$S$  - опалювана площа (об'єм) приміщення споживача, який отримує послугу з постачання теплової енергії та будівля якого не обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку, кв. метрів (куб. метрів);

у разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії - за такою формулою:

$$\Pi = T_{\text{уз}} \times q_{\text{факт } i} \times S,$$

де  $T_{uz}$  - умовно-змінна частина двоставкового тарифу, встановленого уповноваженим органом на послугу з постачання теплової енергії для споживача за розрахунковий період протягом опалювального періоду.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії розмір щомісячної плати за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) згідно із зазначеною формулою та умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

Середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду для відповідного населеного пункту в  $i$ -му місяці ( $^{\circ}\text{C}_{\text{ср о ф}}$ ) 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 діб розрахункового періоду, протягом яких фактично надавалася послуга з централізованого опалення.

Якщо у споживача протягом розрахункового періоду змінювався розмір опалюваної площі (об'єму) приміщення, розрахунок проводиться окремо за кожен період з урахуванням відповідного розміру площі (об'єму).

22. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється розрахунково відповідно до [методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії - протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Виконавець повідомляє споживачам про вихід з ладу або втрату вузла комерційного обліку теплової енергії із зазначеним у повідомленні дати виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії.

23. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку, зняття показань їх засобів вимірювальної техніки та періодичного огляду. Власник (співвласники) будівлі або його (їх) представник мають право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для 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 теплової енергії визначається договором та здійснюється виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

24. Доступ до вузлів комерційного та розподільного обліку, приладів - розподільвачів теплової енергії здійснюється відповідно до [Законів України "Про житлово-комунальні послуги"](#), ["Про теплопостачання"](#) та визначається умовами договору.



25. Розподіл між споживачами обсягу спожитої у будівлі послуги здійснюється з урахуванням показань вузлів розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії, а у разі їх відсутності - пропорційно до площі (об'єму) приміщення споживача згідно з Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженою [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#).

Визначений за допомогою вузла (вузлів) комерційного обліку (у випадках, передбачених [частиною другою статті 9 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#), - за розрахунковим або середнім обсягом споживання) обсяг спожитої у будівлі теплової енергії включає обсяги теплової енергії на опалення житлових та нежитлових приміщень, які є самостійними об'єктами нерухомого майна, опалення місць загального користування, гаряче водопостачання (у разі обліку теплової енергії у гарячій воді), забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) та розподіляється між споживачами в порядку, визначеному [статтею 10 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#).

26. 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 в роботу вузлів розподільного обліку забороняється.

На час відсутності у споживача вузла розподільного обліку у зв'язку з проведенням повірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ремонту для цілей розподільного обліку послуги обсяг теплової енергії визначається з урахуванням середнього загального обсягу, спожитого у попередній опалювальний період, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 діб.

Виконавець або інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги, забезпечує функціональну перевірку приладів - розподільовачів теплової енергії. Порядок, періодичність такої перевірки визначаються договором між споживачем та виконавцем послуги або іншою особою, що здійснює розподіл обсягів послуги.

27. У межах однієї будівлі не допускається здійснення розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами пропорційно до площі і пропорційно до об'єму приміщення одночасно.

Споживач надає виконавцю інформацію про опалювану площу (об'єм) приміщення споживача. У разі зміни опалюваної площі (об'єму) приміщення споживача інформація про таку зміну разом з копією технічного паспорта приміщення надається виконавцю споживачем у місячний строк з метою подальшого внесення змін до договору.

28. Розподіл обсягів спожитої у будівлі послуги здійснює виконавець або визначена власником (співвласниками) будівлі інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги відповідно до умов договору.

29. Виконавець періодично, не менше одного разу на рік, у порядку, визначеному в договорі, проводить контрольне зняття показань вузлів розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку / приладів -

розподільвачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Перерозподіл обсягів спожитої послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більше ніж за дванадцять розрахункових періодів.

30. Зняття показань вузлів комерційного, розподільного обліку та приладів - розподільвачів теплової енергії 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, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії для зняття показань або в разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцю показань відповідного вузла обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов'язаний знімати споживач, для цілей комерційного або розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців показання визначаються за середнім споживанням попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення споживачем виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії 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.

Після відновлення надання показань вузлів обліку такими споживачами виконавець або інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги, зобов'язані провести перерозподіл обсягів спожитої послуги та перерахунок із споживачем, а для вузлів розподільного обліку - з усіма споживачами будівлі відповідно до [методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#).

Перерозподіл обсягів спожитої послуги та перерахунок проводяться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більше ніж за дванадцять розрахункових періодів.

### **Порядок оплати послуг**

32. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію для споживача, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Інформування споживачів про намір зміни тарифу на послугу з обґрунтуванням такої необхідності здійснюється виконавцем відповідно до Порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності, затвердженого [наказом Мінрегіону від 5 червня 2018 р. N 130](#).

У разі прийняття уповноваженим законом органом рішення про зміну тарифу на послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення тарифу (змін) у дію, повідомляє про це споживачам з посиланням на відповідне рішення.

33. Плата за послугу розраховується виходячи з розміру встановленого тарифу та обсягу спожитої послуги, визначеного та розподіленого відповідно до законодавства.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

34. Плата виконавцю за договором з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання) складається з:

плати за послугу;

плати за абонентське обслуговування;

плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи тепlopостачання багатоквартирного будинку.

Плата за абонентське обслуговування та плата за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи тепlopостачання багатоквартирного будинку вноситься споживачем виконавцю в порядку та розмірах, визначених на умовах договору.

Споживач вносить щомісяця протягом року плату за абонентське обслуговування та плату за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи тепlopостачання багатоквартирного будинку.

У разі коли співвласники багатоквартирного будинку самостійно не обрали одну 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 внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, плата виконавцю за індивідуальним договором складається з плати за послугу, плати за абонентське обслуговування.

Вартість послуги, що надається виконавцем за колективним договором та за договором з колективним споживачем, складається із плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитої послуги, визначеного відповідно до законодавства.

35. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку встановлюється відповідно до [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водopостачання"](#).

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати виконавцю і в рахунок відображаються окремо відповідно до договору.

36. Рахунок на оплату спожитої послуги надається споживачу на безоплатній основі щомісяця відповідно до [статті 8 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#).

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем або визначеною власником (співвласниками) іншою особою, що 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) у строк не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги, визначеного договором.

37. Розрахунковим періодом для оплати послуг, якщо інше не визначено договором, є календарний місяць. Оплата послуг здійснюється не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інший порядок та строки не визначені договором. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

38. Споживач здійснює оплату за спожиту послугу щомісяця в порядку та строки, визначені договором.

39. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення відповідного договору.

Споживач не звільняється від оплати послуги за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (на іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб.

40. Споживач не звільняється від оплати послуги у разі самовільного (без дотримання встановленої законодавством процедури) відключення (відокремлення) квартири або нежитлового приміщення від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання).

41. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги невідповідної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги відповідно до порядку, встановленого Кабінетом Міністрів України, а також виплачує споживачеві неустойку (штраф, пеня) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором.

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

Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послугу.

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.

### **Права та обов'язки споживача**

43. Споживач має право:

- 1) своєчасно одержувати послугу належної якості відповідно до законодавства та договору;
- 2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості;
- 3) на перевірку кількості та якості послуги у встановленому законодавством порядку;
- 4) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (на інший об'єкт нерухомого майна);
- 5) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;
- 6) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;
- 7) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;
- 8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному законодавством та договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 9) без додаткової оплати отримувати від виконавця чи іншої уповноваженої на розподіл послуги особи детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами багатоквартирного будинку;
- 10) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;
- 11) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 12) у встановленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) централізованого теплопостачання (централізованого опалення);
- 13) отримувати перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії протягом одного місяця після закінчення опалювального періоду;
- 14) на вибір одного або декількох джерел теплової енергії чи теплопостачальних організацій, якщо це можливо за існуючими технічними умовами;
- 15) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору.

44. Колективний споживач має право:

- 1) укладати договір про надання послуги відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;

2) розірвати договір, укладений ним в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем, попередивши про це теплопостачальну організацію не менш як за два місяці до дати розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання відповідної послуги.

#### 45. Споживач зобов'язаний:

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

2) забезпечувати безпечну експлуатацію внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

3) дотримуватися вимог нормативно-правових актів та укладеного договору.

#### 46. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

1) укласти договори про надання послуги у порядку і випадках, визначених законом (зокрема з урахуванням рішення співвласників багатоквартирного будинку щодо обраної моделі договірних відносин у багатоквартирному будинку);

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

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

4) власним коштом проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;

5) оплачувати надану послугу за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

б) 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 та умовами договору, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань приладів - розподільувачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку;

8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства 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, до експлуатації в осінньо-зимовий період;

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

11) інформувати виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна);

12) надавати виконавцю або іншій особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних приладів - розподільовачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги в квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, у порядку та строки, визначені договором.

47. 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 законодавством 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 послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором про надання житлово-комунальних послуг для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитої теплової енергії згідно з [Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) (крім випадку, коли співвласниками визначено іншу особу, що здійснює розподіл обсягів послуги);

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

### **Права та обов'язки виконавця**

48. Виконавець має право:

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

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

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

4) доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку та/або прилади - розподілювачі теплової енергії, за показаннями яких здійснюється такий розподіл (у разі, коли виконавець здійснює розподіл обсягів послуги, 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 приладів - розподілювачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання відповідної послуги у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, у порядку, визначеному законом та умовами договору;

6) у разі укладення індивідуального договору отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

7) звертатися до суду в разі порушення споживачами умов договору;

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

9) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, які виникли з вини споживача, з підтвердженнями відповідним актом, складеним у довільній формі, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

#### 49. Виконавець зобов'язаний:

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

2) забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;

3) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

4) готувати та укладати із споживачем договір про надання послуги відповідно до обраної споживачем моделі договірних відносин;

5) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;

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



- 7) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;
- 8) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;
- 9) у разі укладення індивідуальних договорів про надання послуг здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу спожитої теплової енергії між співвласниками багатоквартирного будинку згідно з [Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) та договорами;
- 10) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на послугу відповідно до [Порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності](#);
- 11) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строк, встановлений договором, але не більше семи діб;
- 12) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному договором.

#### **Обмеження (припинення) надання послуги з постачання теплової енергії**

50. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуги у разі:

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 через 10 днів після повідомлення споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до кожного споживача, із зазначенням причин та строків обмеження (припинення) надання послуг;

ліквідації наслідків аварії, повідомивши споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніше ніж через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначається причина та строк перерви в наданні такої послуги.

51. Виконавець має право обмежити (припинити) надання такої послуги її споживачеві незалежно від обраної моделі організації договірних відносин у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиту послугу протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

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

53. Для обмеження (припинення) надання послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиту послугу) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості з оплати за спожиту послугу протягом 30 днів з дня отримання попередження надання послуги може бути обмежене (припинене).

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати, визначеного законодавством та/або договором.

Попередження надсилається споживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб, визначений договором.

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

55. Надання послуги відновлюється у повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію такої заборгованості.

56. Витрати виконавця, пов'язані з відновленням надання послуги споживачеві, підлягають відшкодуванню за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат з відновлення надання послуги, складеного виконавцем.

57. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуги не повинні призводити до:

пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку;

порушення прав та інтересів інших споживачів - співвласників багатоквартирного будинку.

### **Порядок оформлення претензії споживачем**

58. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або ненадання послуги неналежної якості послуги споживач має право викликати виконавця (його представника) для перевірки кількості та/або якості наданої послуги.

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому [статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Оформлення претензій споживачів у багатоквартирному будинку здійснюється з урахуванням особливостей, передбачених [статтею 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

59. За результатами перевірки якості надання послуги 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

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

61. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови виконавця підписати акт-претензію такий акт підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають (розташовані) у сусідніх будівлях (у приміщеннях - якщо послуга надається у багатоквартирному будинку), і надсилається виконавцю рекомендованим листом.

62. Виконавець протягом п'яти робочих днів з дня отримання акта-претензії вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених 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 зобов'язаний повідомити споживачеві про вжиті за результатами задоволення його претензії заходи.

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 21 серпня 2019 р. N 830

**ТИПОВИЙ ДОГОВІР**  
**з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання)**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(найменування населеного пункту)

\_\_\_\_\_ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - підприємця)  
(далі - виконавець) в особі \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові представника виконавця)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_ (найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони, та \_\_\_\_\_ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи)  
(далі - споживач) в особі \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові представника споживача)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_ (найменування, дата, номер документа)

з іншої сторони (далі - сторони), уклали цей договір про таке:

**Предмет договору**

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення / на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі - послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будівлі і здійснювати обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи тепlopостачання, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

Обсяг спожитої споживачем послуги визначається як частина обсягу теплової енергії, спожитої у будинку, визначена та розподілена згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водopостачання"](#), та складається з:

обсягу теплової енергії на опалення приміщення споживача;

обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування та допоміжних приміщень будинку;

обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції).

У разі наявності у будинку індивідуального теплового пункту, що належить власнику (співвласникам) будинку, а виконавця послуги з постачання гарячої води не визначено до обсягу спожитої послуги входить обсяг теплової енергії, що надійшов до індивідуального теплового пункту, витраченої на приготування гарячої води.

## 2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку внутрішньобудинкової системи теплопостачання в частині температури подавального трубопроводу \_\_\_\_\_ градусів Цельсія, який складається у довільній формі;

2) тиск теплоносія становить від \_\_\_\_ до \_\_\_\_ метрів водяного стовпа, що відповідає гідравлічному режиму внутрішньобудинкової системи теплопостачання;

3) дотримання нормативної температури повітря у приміщеннях (для приміщень, не оснащених вузлами розподільного обліку теплової енергії / приладами - розподільвачами теплової енергії).

Види та періодичність проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи теплопостачання визначаються у додатку 1.

Роботи з поточного ремонту внутрішньобудинкових систем проводяться виконавцем на підставі плану проведення робіт з поточного ремонту внутрішньобудинкової системи теплопостачання (додаток 2) відповідно до Порядку обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води, затвердженого [наказом Мінрегіону від 15 серпня 2018 р. N 219](#).

## 3. Інформація про споживача:

1) адреса:

вулиця \_\_\_\_\_

будинок N \_\_\_\_\_ квартира (приміщення) N \_\_\_\_\_

населений пункт \_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_

область \_\_\_\_\_

індекс \_\_\_\_\_;

- 2) опалювана площа (об'єм) приміщення споживача - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів);
- 3) опалювана площа (об'єм) будинку - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів);
- 4) теплове навантаження будинку - \_\_\_\_\_ Гкал/год або ГДж/год (необхідне підкреслити).
4. У будинку \_\_\_\_\_ індивідуальний тепловий пункт.  
(зазначити: встановлено/відсутній)
5. Будинок обладнано вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії:

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної повірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

6. Приміщення споживача обладнане вузлом (вузлами) розподільного обліку теплової енергії / приладами - розподільвачами теплової енергії:

Порядковий номер	Вид приладу обліку теплової енергії (вузол обліку/прилад-розподільвач)	Заводський номер	Показання засобу вимірювальної техніки/приладу - розподільвача теплової енергії на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої повірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

#### Порядок надання та вимоги до якості послуги

7. Виконавець забезпечує постачання теплоносія безперервно з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.
8. Надання послуги здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).
9. Постачання теплової енергії для потреб опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#). Постачання теплової енергії на індивідуальні теплові пункти для

потреб опалення та приготування гарячої води здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (зайве закреслити).

10. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача.

11. Визначення якісних та кількісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії (у разі їх наявності) / з дотриманням нормативної температури повітря у житлових приміщеннях (для приміщень, не оснащених вузлами розподільного обліку / приладами - розподільвачами теплової енергії) (зайве закреслити).

12. У разі виникнення аварії виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк \_\_\_\_\_, але не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

### **Облік послуги**

13. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої у будинку за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії, обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показників таких вузлів обліку.

Одиницею виміру обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал)/ гігаджоуль (ГДж) (зайве закреслити).

14. У разі коли будинок на дату укладення цього договору не обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будинку визначається за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

15. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#), з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

16. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, наступної за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку (в разі відсутності електронного архіву).

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік

відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

17. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, наступного за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, наступного за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

18. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, наступної за днем демонтажу вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням його ремонту, перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

19. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця \_\_ числа з \_\_ до \_\_ год виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або \_\_\_\_\_

(вказати інший спосіб зняття показань)

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку споживачів через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

20. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будинку протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із споживачем.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

21. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, в яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку, зняття показань їх засобів вимірювальної техніки та періодичного огляду в порядку, визначеному [статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) і цим договором.

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.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

22. Розподіл обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#) здійснює виконавець.

23. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії (приладів-розподільувачів теплової енергії) щомісяця здійснюється споживачем, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або \_\_\_\_\_

(вказати інший спосіб зняття показань)

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки здійснює споживач, він щомісяця з \_\_\_\_ до \_\_\_\_ числа передає показання вузлів розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільувачів теплової енергії виконавцю в один із таких способів:

за номером телефону, зазначеним в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору;

на електронну пошту, зазначену у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору;

через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Виконавець періодично, не менше одного разу на рік, у порядку, визначеному в договорі, проводить контрольне зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла розподільного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Перерозподіл обсягу спожитої послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам у обсязі, необхідному для розподілу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

24. Зняття виконавцем показань вузлів обліку приладів - розподільувачів теплової енергії за допомогою систем дистанційного зняття показань може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла розподільного обліку / приладу - розподільувача теплової енергії споживачем через інтерфейс такого вузла обліку / приладу - розподільувача теплової енергії та через електронну систему обліку



розрахунків споживачів.

25. У разі ненадання споживачем виконавцю у визначений сторонами строк показань вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільювачів теплової енергії, якщо такі показання зобов'язаний знімати споживач, для цілей визначення обсягу теплової енергії, спожитої споживачем, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання споживачем теплової енергії у попередньому опалювальному періоді, а за відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

26. У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільювачів теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець здійснює розрахунки із споживачем як таким, приміщення якого не оснащені вузлами розподільного обліку / приладами - розподільювачами теплової енергії.

Після відновлення надання показань вузлів обліку / приладів - розподільювачів теплової енергії споживачем виконавець зобов'язаний провести перерахунок з ним.

Перерозподіл обсягів послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

27. Виконавець здійснює обслуговування вузла (вузлів) розподільного обліку / приладів - розподільювачів теплової енергії, зокрема його огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодичну перевірку засобу вимірювальної техніки, що є складовою вузла розподільного обліку, за рахунок плати за абонентське обслуговування.

28. Виконавець забезпечує функціональну перевірку приладів - розподільювачів теплової енергії \_\_\_\_\_  
(вказати періодичність, але не менше одного разу на рік)

29. Заміна вузлів розподільного обліку / приладів - розподільювачів теплової енергії здійснюється за рахунок споживача.

30. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату функціональної перевірки приладів - розподільювачів теплової енергії за \_\_\_\_\_ днів \_\_\_\_\_  
(вказати спосіб перевірки)

31. Виконавець повідомляє споживачеві про час і дату контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку / приладів - розподільювачів теплової енергії за \_\_\_\_\_ днів \_\_\_\_\_  
(вказати спосіб повідомлення)

32. Виконавець повідомляє споживачеві про час і дату перевірки засобу (вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії за \_\_\_\_\_ днів \_\_\_\_\_  
(вказати спосіб повідомлення)

Споживач забезпечує у зазначений у повідомленні час доступ представників виконавця до вузла

(вузлів) розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії.

У разі неможливості споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший час доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

33. У разі приготування гарячої води на індивідуальному тепловому пункті будинку виконавець окремо визначає обсяг теплової енергії, витраченої на приготування гарячої води, та здійснює його розподіл згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#).

### **Ціна та порядок оплати послуги**

34. Споживач вносить плату виконавцю, яка складається з:

плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого тарифу на послугу та обсягу спожитої послуги;

плати за абонентське обслуговування в розмірі \_\_\_\_\_ гривень (зазначити розмір плати, визначений виконавцем, але не вище граничного розміру, визначеного Кабінетом Міністрів України);

плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем будинку в розмірі \_\_\_\_\_ гривень.

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати, що вноситься виконавцю за відповідну комунальну послугу, і в рахунку відображаються окремо.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та обсягу споживання або за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря (у випадку, визначеному [Законом України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#)), а також умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

35. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу становить \_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-змінна частина тарифу;

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на зазначену послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам з посиланням на рішення відповідного органу.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

36. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги, здійснення розподілу обсягу спожитих послуг, оплати послуги виконавцю становить з \_\_\_ до \_\_\_ число місяця, але не може перевищувати місяць.

Плата за абонентське обслуговування нараховується щомісяця.

Початок і закінчення розрахункового періоду для розрахунку за платою за абонентське обслуговування завжди збігаються з початком і закінченням календарного місяця відповідно.

37. Виконавець формує та не пізніше \_\_\_\_\_ числа місяця, наступного за розрахунковим, надає рахунок на оплату послуги.

Рахунок надається на паперовому носії / в електронному вигляді, зокрема за допомогою електронних систем обліку розрахунків споживача (зайве закреслити).

Рахунок на оплату спожитої послуги надається не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

38. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше \_\_\_\_\_ числа місяця, наступного за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

39. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів у розмірі \_\_\_\_\_ гривень.

40. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди, у разі її наявності, а у разі відсутності такої заборгованості - в рахунок майбутніх платежів споживача, починаючи з найближчих до дати здійснення платежу періодів (розрахункових місяців).

Виконавець не має права зараховувати плату виконавцю за послугу в рахунок погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві.

41. У разі коли споживач не вніс повністю плату виконавцю за розрахунковий період, а також коли виконавець здійснює зарахування переплати в рахунок заборгованості за минулі періоди або в рахунок майбутніх платежів споживача відповідно до пункту 39 цього договору, отримані від споживача кошти зараховуються:

в першу чергу - в рахунок плати за послугу;

в другу чергу - в рахунок плати за абонентське обслуговування;

в третю чергу - в рахунок плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем

багатоквартирного будинку.

42. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення цього договору.

43. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

### **Права і обов'язки сторін**

44. Споживач має право:

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

2) одержувати без додаткової оплати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

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

4) на усунення протягом \_\_\_\_\_ днів, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за перевищення строків проведення аварійно-відновних робіт;

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

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

9) без додаткової оплати отримувати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами будинку у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

10) без додаткової оплати отримувати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

11) відключитися в установленому законодавством порядку від систем (мереж) централізованого теплопостачання (централізованого опалення);

12) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов цього договору.

45. Споживач зобов'язаний:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, установленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені цим договором;

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

5) допускати виконавця або його представників у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) в порядку, визначеному законом і цим договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, яке є частиною або елементом внутрішньобудинкової системи, його встановлення або заміни, проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи згідно з умовами договору та видами і періодичністю виконання робіт, зазначеними у графіку робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії;

6) у разі несвоєчасного здійснення платежу за послугу сплачувати пеню в розмірі, установленому цим договором;

7) надавати виконавцю показання наявних приладів - розподільувачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги, в приміщенні споживача в порядку та строки, що визначені цим договором;

8) проводити власним коштом ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

9) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства 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;

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

11) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно.

46. Виконавець має право:

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

2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок,

пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводив виконавець;

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, яке є частиною або елементом внутрішньобудинкової системи, його встановлення і заміни, проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи згідно з умовами договору та видами і періодичністю виконання робіт, зазначеними у графіку робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будинку і приміщенні споживача, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені [Законом України "Про житлово-комунальні послуги"](#) та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

47. Виконавець зобов'язаний:

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

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;

3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства, які перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених цим договором;

6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), в строки, встановлені законодавством;

7) виплачувати споживачеві штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному цим договором;

8) своєчасно реагувати на виклики споживача, підписувати акти-претензії, вести облік вимог

(претензій) споживача у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;

9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;

10) інформувати споживача про намір зміни ціни/тарифу на послугу обґрунтуванням такої необхідності у порядку, визначеному Мінрегіоном;

11) здійснювати обстеження внутрішньобудинкової системи тепlopостачання та складати акт огляду технічного стану системи у довільній формі із зазначенням оцінки її поточного стану і переліком обладнання та елементів системи;

12) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуги між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та цим договором порядку;

13) здійснювати підготовку внутрішньобудинкової системи тепlopостачання до експлуатації протягом опалювального періоду;

14) невідкладно ліквідувати аварії внутрішньобудинкових систем тепlopостачання;

15) невідкладно усувати несправності в роботі внутрішньобудинкової системи тепlopостачання, що загрожують безпеці проживання в будинку;

16) протягом однієї доби з дня надходження повідомлення споживача про несправність та/або недоліки в роботі внутрішньобудинкової системи усунути такі порушення; якщо для усунення несправностей необхідно більше однієї доби, протягом п'яти днів письмово повідомити заявнику про прийняті рішення із зазначенням строку виконання ремонтних робіт;

17) фіксувати інформацію про виникнення аварійних ситуацій та вжиті заходи до їх усунення у журналі аварійних заявок.

#### **Відповідальність сторін за порушення вимог договору**

48. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

49. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі \_\_\_\_\_, але не більше ніж 0,01 відсотка суми боргу за кожен 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 послугу.

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

50. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачеві штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за кожен добу її ненадання і \_\_\_\_\_ гривень за кожен добу надання її не в повному обсязі або

невідповідної якості.

51. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному [статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги у строк \_\_\_\_\_, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

52. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача якість відповідала вимогам, установленим актами законодавства та цим договором.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

53. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене), рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб \_\_\_\_\_.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати, визначеного законодавством та/або договором.

Обмеження (припинення) надання послуги здійснюється виконавцем відповідно до [частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

54. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

#### **Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії**

55. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати



набрання чинності.

56. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

57. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання грошових зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

58. Умови цього договору, крім плати за послугу, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.

У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

59. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

### Прикінцеві положення

60. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

Додатками до цього Договору є:

температурний графік теплової мережі;

види та періодичність проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи тепlopостачання (додаток 1);

план проведення робіт з поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання (додаток 2).

Зазначені додатки є невід'ємною частиною договору.

61. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

### Реквізити і підписи сторін

Виконавець:

Споживач:

найменування / прізвище, ім'я по батькові

найменування / прізвище, ім'я по батькові

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

код згідно з ЄДРПОУ \_\_\_\_\_  
місцезнаходження: \_\_\_\_\_

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) \_\_\_\_\_

адреса \_\_\_\_\_

рахунок \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

у \_\_\_\_\_,

номер телефону \_\_\_\_\_

МФО \_\_\_\_\_

адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

контакти для передачі показань вузлів обліку:

номер телефону \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

офіційний веб-сайт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я по батькові)

абонентський номер споживача \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я по батькові)

#### Додаток 1

до типового договору з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання)

### **ВИДИ ТА ПЕРІОДИЧНІСТЬ проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи тепlopостачання**

Виконавець проводить такі роботи з технічного обслуговування та поточного ремонту:

Порядковий номер	Вид робіт	Періодичність проведення
------------------	-----------	--------------------------

#### Додаток 2

до типового договору з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання)

**ПЛАН**  
**проведення робіт з поточного ремонту внутрішньобудинкової системи**  
**теплопостачання**

Порядковий номер	Види робіт	Вартість робіт	Перелік обладнання і матеріалів (у разі необхідності їх заміни)	Вартість обладнання і матеріалів (у разі необхідності їх заміни)	Строк виконання робіт	Орієнтовний час початку робіт
------------------	------------	----------------	---	--	-----------------------	-------------------------------

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 21 серпня 2019 р. N 830

**ТИПОВИЙ ДОГОВІР**  
**з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(найменування населеного пункту)

\_\_\_\_\_ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - підприємця)  
(далі - виконавець) в особі \_\_\_\_\_,  
(прізвище, ім'я та по батькові представника виконавця)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_,  
(найменування, дата, номер документа)  
з однієї сторони, та \_\_\_\_\_  
(найменування юридичної особи або

\_\_\_\_\_ прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи)  
(далі - споживач), в особі \_\_\_\_\_,  
(прізвище, ім'я та по батькові представника споживача)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_,  
(найменування, дата, номер документа)  
(далі - сторони), уклали договір про нижченаведене:

**Предмет договору**

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачу послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення / на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі - послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будинку, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

Обсяг спожитої споживачем послуги визначається як частина обсягу теплової енергії, спожитої у будинку, визначена та розподілена згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#), та складається з:

обсягу теплової енергії на опалення приміщення споживача;

обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування та допоміжних приміщень будинку;

обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції).

За наявності у будинку індивідуального теплового пункту, що належить власнику (співвласникам) будинку та якщо виконавця послуги з постачання гарячої води не визначено, до обсягу спожитої послуги входить обсяг теплової енергії, що надійшов до індивідуального теплового пункту, витраченої на приготування гарячої води.

## 2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу \_\_\_\_\_ градусів Цельсія, який складається у довільній формі;

2) тиск теплоносія становить від \_\_\_\_ до \_\_\_\_ метрів водяного стовпа, що відповідає гідравлічному режиму теплової мережі.

## 3. Інформація про споживача:

1) адреса:

вулиця \_\_\_\_\_

номер будинку \_\_\_\_\_ номер квартири (приміщення) \_\_\_\_\_

населений пункт \_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_

область \_\_\_\_\_

індекс \_\_\_\_\_;

2) опалювана площа (об'єм) приміщення споживача - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів);

3) опалювана площа (об'єм) будинку - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів);

4) теплове навантаження будинку \_\_\_\_\_ Гкал/год або ГДж/год (необхідне підкреслити).

4. У будинку \_\_\_\_\_ індивідуальний тепловий пункт.  
(зазначити: встановлено/відсутній)

5. Будинок обладнано вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладання договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжповірочний інтервал, років	Примітка
------------------	--	---	--------------------	--------------------------------------	-------------------------------	----------

6. Приміщення споживача обладнане вузлом (вузлами) розподільного обліку теплової енергії (приладами - розподільувачами теплової енергії)

Порядковий номер	Вид приладу обліку теплової енергії (вузол обліку/ прилад-розподільувач)	Заводський номер	Показання засобу вимірювальної техніки/ приладу-розподільувача на дату укладання договору	Місце встановлення	Дата останньої перевірки	Міжповірочний інтервал, років	Примітка
------------------	--	------------------	---	--------------------	--------------------------	-------------------------------	----------

**Порядок надання та вимоги до якості послуги**

7. Виконавець забезпечує постачання теплоносія безперервно з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

8. Надання послуги здійснюється безперервно з урахуванням часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

9. Постачання теплової енергії для потреб опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#). Постачання теплової енергії на індивідуальні теплові пункти для потреб опалення та приготування гарячої води здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) (зайве закреслити).

10. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

11. Визначення якісних та кількісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії.

12. У разі виникнення аварії на централізованих інженерно-технічних системах постачання послуги

виконавця виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк \_\_\_\_\_, але не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

### Облік послуги

13. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#), обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показників таких вузлів обліку.

Одиницею виміру обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал)/ гігаджоуль (ГДж) (зайве закреслити).

14. У разі коли будинок на дату укладення цього договору не обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будинку визначається за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

15. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#), з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

16. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву - у разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, - у разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

17. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

18. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу виміральної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного

обліку здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем демонтажу вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

19. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця \_\_ числа з \_\_ до \_\_ годин виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або \_\_\_\_\_.

(вказати інший спосіб зняття показань)

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку споживачів через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

20. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будинку протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із споживачем.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

21. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку, зняття показань їх засобів вимірювальної техніки та періодичного огляду у порядку, визначеному [статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) і цим договором.

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

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

22. Розподіл обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#) здійснює виконавець.

23. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової

енергії (приладів - розподільвачів теплової енергії) щомісяця здійснюється споживачем, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або \_\_\_\_\_.

(вказати інший спосіб зняття показань)

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки здійснює споживач, він щомісяця з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ число передає показання вузлів розподільного обліку теплової енергії (приладів - розподільвачів теплової енергії) виконавцю в один із таких способів:

за номером телефону, зазначеним у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору,

на адресу електронної пошти, зазначену у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору;

через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Виконавець періодично, не менш як один раз на рік, у порядку, визначеному у договорі, проводить контрольне зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла розподільного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Перерозподіл обсягу спожитої послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за дванадцять розрахункових періодів.

24. Зняття виконавцем показань вузлів обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії за допомогою систем дистанційного зняття показань може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла розподільного обліку / приладу - розподільвача теплової енергії споживачем через інтерфейс такого вузла обліку / приладу - розподільвача теплової енергії та через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

25. У разі ненадання споживачем виконавцю у визначений сторонами строк показань вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільвачів теплової енергії, якщо такі показання зобов'язаний знімати споживач, для цілей визначення обсягу теплової енергії, спожитої споживачем, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання споживачем теплової енергії у попередньому опалювальному періоді, а за відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

26. У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільвачів теплової енергії для



зняття показань засобів вимірювальної техніки після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець здійснює розрахунки із споживачем як таким, приміщення якого не оснащені вузлами розподільного обліку / приладами - розподільувачами теплової енергії.

Після відновлення надання показань вузлів обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії споживачем виконавець зобов'язаний провести перерахунок з ним.

Перерозподіл обсягів послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за дванадцять розрахункових періодів.

27. Виконавець здійснює обслуговування вузла (вузлів) розподільного обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії, зокрема його огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодичну перевірку засобу вимірювальної техніки, що є складовою вузла розподільного обліку, за рахунок плати за абонентське обслуговування.

28. Виконавець забезпечує функціональну перевірку приладів - розподільувачів теплової енергії

\_\_\_\_\_.  
(вказати періодичність, але не менш як один раз на рік)

29. Заміна вузлів розподільного обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії здійснюється за рахунок споживача.

30. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату функціональної перевірки приладів - розподільувачів теплової енергії за \_\_\_ днів \_\_\_\_\_.

(вказати спосіб перевірки)

31. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії за \_\_\_ днів \_\_\_\_\_.

(вказати спосіб повідомлення)

32. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату перевірки засобу вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії за \_\_\_ днів \_\_\_\_\_.

(вказати спосіб повідомлення)

Споживач забезпечує у зазначений у повідомленні час доступ представників виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку / приладів - розподільувачів теплової енергії.

У разі неможливості споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший час доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

33. У разі приготування гарячої води на індивідуальному тепловому пункті будинку виконавець окремо визначає обсяг теплової енергії, витраченої на приготування гарячої води, та здійснює його розподіл згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#).

### **Ціна та порядок оплати послуги**

34. Споживач вносить плату виконавцю, яка складається з:

плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого тарифу на послугу та обсягу спожитої послуги;

плати за абонентське обслуговування в розмірі \_\_\_\_\_ гривень (зазначити розмір плати, визначений виконавцем, але не вище граничного розміру, визначеного Кабінетом Міністрів України).

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати виконавцю відповідної комунальної послуги і в рахунку відображаються окремо.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та обсягу споживання або за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря (у випадку, визначеному [Законом України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#)), а також умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

35. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу становить \_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-змінна частина тарифу;

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на зазначену комунальну послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам з посиланням на рішення відповідних органів.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

36. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги, здійснення розподілу обсягу спожитих послуг, оплати послуги виконавцю становить з \_\_ по \_\_ числа місяця, але не може перевищувати місяць.

Плата за абонентське обслуговування нараховується щомісяця.

Початок і закінчення розрахункового періоду для розрахунку за платою за абонентське обслуговування завжди збігаються з початком і закінченням календарного місяця відповідно.

37. Виконавець формує та не пізніше \_\_ числа місяця, що настає за розрахунковим, надає рахунок

на оплату послуги.

Рахунок надається на паперовому носії / в електронному вигляді, зокрема за допомогою електронних систем обліку розрахунків споживача (зайве закреслити).

Рахунок на оплату спожитої послуги надається не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

38. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше \_\_ числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

39. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів у розмірі \_\_\_\_\_ гривень.  
(зазначити розмір)

40. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або якщо за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди, якщо така є, а якщо такої немає, - в рахунок майбутніх платежів споживача починаючи з найближчих до дати здійснення платежу періодів (розрахункових місяців).

Виконавець не має права зараховувати плату виконавцю за послугу в рахунок погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві.

41. У разі коли споживач не повністю вніс плату виконавцю за розрахунковий період, а також коли виконавець здійснює зарахування переплати в рахунок заборгованості за минулі періоди або в рахунок майбутніх платежів споживача відповідно до пункту 39 цього договору, отримані від споживача кошти зараховуються:

в першу чергу - в рахунок плати за послугу;

в другу чергу - в рахунок плати за абонентське обслуговування.

42. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення цього договору.

43. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

### **Права і обов'язки сторін**

44. Споживач має право:

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

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок

надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

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

4) на усунення протягом \_\_\_\_\_, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за перевищення строків проведення аварійно-відновних робіт;

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

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

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами будинку у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

10) без додаткової оплати отримувати інформацію засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

11) в установленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) централізованого теплопостачання (централізованого опалення);

12) звертатися до суду у разі порушення виконавцем умов цього договору.

45. Споживач зобов'язаний:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, встановленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені цим договором;

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

5) у разі несвоєчасного здійснення платежу за послугу сплачувати пеню в розмірі, встановленому

цим договором;

6) надавати виконавцю показання наявних приладів - розподільвачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у приміщенні споживача в порядку та строки, визначені цим договором.

7) власним коштом проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства 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, до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно.

46. Виконавець має право:

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

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

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна і приміщень споживача для ліквідації аварій, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будинку і приміщенні споживача, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені [Законом України "Про житлово-комунальні послуги"](#) та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

47. Виконавець зобов'язаний:

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

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та

стандартів;

3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства, які перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених цим договором;

6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), у строки, встановлені законодавством;

7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному цим договором;

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

9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;

10) інформувати споживача про намір зміни ціни/тарифу на послугу обґрунтуванням такої необхідності у порядку, визначеному Мінрегіоном;

11) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законом та цим договором порядку.

### **Відповідальність сторін за порушення вимог договору**

48. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

49. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі \_\_\_\_\_ гривень, але не більш як 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послугу.

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.

50. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок

вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за кожен день її ненадання і \_\_\_\_\_ гривень за кожен день надання її не в повному обсязі або невідповідної якості.

51. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному [статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги у строк \_\_\_\_\_, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

52. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку її якість відповідала вимогам, встановленим цим договором, та актам законодавства.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

53. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене) рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб \_\_\_\_\_.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше ніж протягом наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати, визначеного законодавством та/або договором.

Обмеження (припинення) надання послуги здійснюється виконавцем відповідно до [частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

54. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуги, складеного виконавцем.

## Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії

55. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

56. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

57. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

58. Умови цього договору, крім ціни (вартості) послуги, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.

У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

59. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

## Прикінцеві положення

60. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

Додатком до цього договору є температурний графік теплової мережі, який є невід'ємною частиною договору.

61. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

## Реквізити і підписи сторін

Виконавець:

найменування / прізвище, ім'я та по батькові

\_\_\_\_\_

код згідно з ЄДРПОУ \_\_\_\_\_  
місцезнаходження

\_\_\_\_\_

рахунок \_\_\_\_\_

у \_\_\_\_\_,

МФО \_\_\_\_\_

контакти для передачі показань вузлів обліку

номер телефону \_\_\_\_\_

адреса електронної пошти

\_\_\_\_\_

Споживач:

найменування / прізвище, ім'я та по батькові

\_\_\_\_\_

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) \_\_\_\_\_

адреса \_\_\_\_\_

номер телефону \_\_\_\_\_

адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

абонентський номер споживача

\_\_\_\_\_



офіційний веб-сайт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові)

\_\_\_\_\_ (підпис)  
\_\_\_\_\_ (батькові)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 21 серпня 2019 р. N 830

## ТИПОВИЙ ДОГОВІР

### з колективним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(найменування населеного пункту)

\_\_\_\_\_ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - підприємця)  
(далі - виконавець) в особі \_\_\_\_\_, (прізвище, ім'я та по батькові)

що діє на підставі \_\_\_\_\_, (найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони та \_\_\_\_\_ (найменування об'єднання співвласників багатоквартирного

\_\_\_\_\_ будинку або іншої юридичної особи, що об'єднує всіх споживачів

\_\_\_\_\_ у будинку та в їх інтересах укладає договір)  
(далі - колективний споживач) в особі \_\_\_\_\_, (прізвище, ім'я та по батькові)

\_\_\_\_\_ представника колективного споживача)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_, (найменування, дата, номер документа)

від імені та в інтересах споживачів, об'єднаних колективним споживачем, з іншої сторони (далі - сторони), уклали договір про таке:

### Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати колективному споживачеві послугу з постачання теплової

енергії для потреб опалення / на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі - послуга) відповідної якості та в обов'язі відповідно до теплового навантаження будинку, а колективний споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

## 2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу \_\_\_\_\_ градусів Цельсія, який складається у довільній формі;

2) тиск теплоносія становить від \_\_\_ до \_\_\_ метрів водяного стовпа, що відповідає гідравлічному режиму теплової мережі.

## 3. Інформація про колективного споживача:

1) адреса:

індекс \_\_\_\_\_

область \_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_

населений пункт: \_\_\_\_\_

вулиця \_\_\_\_\_

номер будинку \_\_\_\_\_;

2) теплове навантаження будинку - \_\_\_\_\_ Гкал/год або ГДж/год (необхідне підкреслити);

3) опалювана площа (об'єм) будинку - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів).

4. У будинку \_\_\_\_\_ індивідуальний тепловий пункт.  
(зазначити: встановлено/відсутній)

5. Будинок обладнано вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної повірки	Міжпівірочний інтервал, років	Примітка
------------------	--	---	--------------------	------------------------------------	-------------------------------	----------

## Порядок надання та вимоги до якості послуги

6. Виконавець забезпечує постачання теплоносія безперервно з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.
7. Надання послуги здійснюється безперервно з урахуванням часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).
8. Постачання теплової енергії для потреб централізованого опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#). Постачання теплової енергії на індивідуальний тепловий пункт колективного споживача для потреб опалення та приготування гарячої води здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (зайве закреслити).
9. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем будинку.
10. Визначення якісних та кількісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії.
11. У випадку виникнення аварії на централізованих інженерно-технічних системах постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк \_\_\_\_\_, але не більше ніж протягом семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення колективним споживачем виконавця про аварію.

### **Облік послуги**

12. Обсяг спожитої в будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку, визначений за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будинок оснащений двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії, обсяг спожитої послуги у будівлі визначається як сума показників таких вузлів обліку.

Одиницею виміру обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал)/ гігаджоуль (ГДж) (зайве закреслити).

13. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#), з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

14. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву - в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, наступної за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного облік, - в разі

відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку.

15. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, наступного за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, наступного за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є день прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

16. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведення перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, наступної за днем демонтажу вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

17. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії щомісяця \_\_ числа місяця з \_\_ по \_\_ год. здійснюється виконавцем у присутності колективного споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або

---

(вказати інший спосіб)

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення колективного споживача або його представника з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку через інтерфейс такого вузла (вузлів) обліку та через електронну систему обліку розрахунків колективного споживача.

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

Колективний споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

18. У разі недопущення колективним споживачем (його представником) виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки або в разі ненадання показань колективним споживачем виконавцю у визначений сторонами строк, якщо такі показання відповідно до пункту 17 цього договору зобов'язаний знімати колективний споживач, для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання колективним споживачем теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а в разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання

протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із колективним споживачем.

Перерахунок із колективним споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

### **Ціна та порядок оплати послуги**

19. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати виконавцю відповідної комунальної послуги і в рахунку відображаються окремо.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та обсягу споживання або за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря (у випадку, визначеному [Законом України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#)), а також умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

Станом на дату укладення цього договору тариф на теплову енергію становить \_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-змінна частина тарифу;

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на зазначену послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це комунальному споживачу з посиланням на рішення відповідних органів.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

20. Плата виконавцю за цим договором складається із плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених ціни/тарифу на послугу та обсягу спожитої послуги, визначеного відповідно до законодавства.

21. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги та оплати послуги виконавцю становить з \_\_ до \_\_ число місяця, але не може перевищувати місяць.

При цьому в місяці, в якому розпочався опалювальний період, для розрахунку плати за послугу для

потреб опалення розрахунковий період починається з дати початку опалювального періоду, а в місяці, в якому закінчується опалювальний період, для розрахунку плати за послугу для потреб опалення розрахунковий період закінчується датою закінчення опалювального періоду.

22. Рахунки на оплату наданої послуги формуються виконавцем та не пізніше \_\_ числа місяця, наступного за розрахунковим, подаються колективному споживачу на паперовому носії / в електронному вигляді, зокрема за допомогою електронних систем обліку розрахунків колективного споживача (зайве закреслити).

Рахунок на оплату спожитої послуги надається не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

23. Колективний споживач здійснює оплату спожитої послуги щомісяця не пізніше \_\_ числа місяця, наступного за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

24. За бажанням колективного споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів у розмірі \_\_\_\_\_ гривень (у разі прийняття відповідного рішення колективним споживачем).

25. Під час здійснення оплати колективний споживач зазначає розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата за спожиту послугу, сплата пені, штрафів).

У разі коли колективним споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений колективним споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) у рахунок заборгованості колективного споживача за минулі розрахункові періоди, якщо така є, а якщо такої немає, - в рахунок майбутніх платежів колективного споживача починаючи з найближчих до дати здійснення платежу.

Плата за спожиту послугу не зараховується як погашення пені, нарахованої колективному споживачеві.

26. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

### **Права і обов'язки сторін**

27. Колективний споживач має право:

- 1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;
- 2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення виконавця або

його представників в належне колективному споживачу житло (інший об'єкт нерухомого майна);

4) на усунення протягом \_\_\_\_\_ днів, якщо інше не визначено законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;

7) на перевірку кількості та якості послуги у встановленому законодавством порядку;

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

9) без додаткової оплати отримувати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від колективного споживача платежі у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

10) у встановленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) централізованого теплопостачання;

11) розірвати цей договір, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуги;

12) отримувати перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії протягом місяця після закінчення опалювального періоду;

13) на вибір одного або декількох джерел теплової енергії, якщо це можливо за існуючими технічними умовами;

14) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов цього договору.

28. Колективний споживач зобов'язаний:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати спожиту послугу за ціною/тарифом, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені цим договором;

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

5) 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 [статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) і цим 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;

6) забезпечити своєчасну підготовку будинку до експлуатації в осінньо-зимовий період;

7) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених цим договором;

8) дотримуватися вимог нормативно-правових актів та укладеного договору;

9) забезпечувати безпечну експлуатацію внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства 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.

29. Виконавець має право:

1) вимагати від колективного споживача дотримання вимог правил експлуатації жилих приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів;

2) вимагати від колективного споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини колективного споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводить виконавець;

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна колективного споживача 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 у порядку, визначеному [статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення колективним споживачем умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання колективного споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

30. Виконавець зобов'язаний:

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

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та



стандартів;

- 3) без додаткової оплати надавати колективному споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства, які перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених цим договором;
- 6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), в установлені законодавством строки;
- 7) виплачувати колективному споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством та цим договором;
- 8) своєчасно реагувати на виклики колективного споживача, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) колективного споживача у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;
- 9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;
- 10) інформувати колективного споживача про намір зміни ціни/тарифу на послугу з обґрунтуванням такої необхідності у порядку, визначеному Мінрегіоном.

### **Відповідальність сторін за порушення договору**

31. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

32. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу колективний споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі \_\_\_\_\_ гривень, але не більше ніж 0,01 відсотка суми боргу за кожен 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 послугу.

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави перед колективним споживачем за надані населенню пільги та житлові субсидії та в інших випадках, визначених законом.

33. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за кожен день її ненадання і \_\_\_\_\_ гривень за кожен день надання її не в повному обсязі або

невідповідної якості.

34. Оформлення претензій колективного споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному [статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик колективного споживача для перевірки якості надання послуги у строк \_\_\_\_\_, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення колективного споживача.

35. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що в точці обліку послуги її якість відповідала вимогам, установленим цим договором, та актам законодавства.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

36. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги колективному споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає колективному споживачеві попередження про те, що в разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене) рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення колективному споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб \_\_\_\_\_.

Таке попередження надсилається колективному споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати, визначеного законодавством та/або договором.

37. Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до [частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) протягом 30 днів з дня отримання колективним споживачем попередження від виконавця.

38. У разі обмеження (припинення) надання послуги виконавцем її відновлення здійснюється у присутності колективного споживача або його представника. Неприбуття зазначених осіб, які заздалегідь були попереджені виконавцем про день та час здійснення обмеження (припинення) надання послуги, не є перешкодою для здійснення виконавцем обмеження (припинення) надання послуги колективному споживачу.

39. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

40. Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на колективного споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення

надання послуг, складеного виконавцем.

### **Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії та розірвання**

41. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

42. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

43. Припинення цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними, зокрема перерахунок плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, здійснення остаточних нарахувань плати за послугу та остаточних розрахунків.

44. Умови цього договору, крім ціни (вартості) послуги, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.

У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

45. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

46. Цей договір може бути розірваний достроково за ініціативою колективного споживача в разі, коли колективний споживач попередив про це виконавця послуги не менш як за два місяці до дати розірвання договору, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання відповідної послуги.

### **Прикінцеві положення**

47. Цей Договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

Додатком до цього договору є температурний графік теплової мережі, який є невід'ємною частиною договору.

48. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

### **Реквізити і підписи сторін**

Виконавець:

найменування / прізвище, ім'я, по батькові

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Колективний споживач:

найменування

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) \_\_\_\_\_  
місцезнаходження \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

поточний рахунок \_\_\_\_\_

у \_\_\_\_\_,  
МФО \_\_\_\_\_  
контакти для передачі показань вузлів обліку  
номер телефону \_\_\_\_\_  
адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

офіційний веб-сайт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по  
батькові)

код згідно з ЄДРПОУ \_\_\_\_\_

адреса \_\_\_\_\_

номер телефону \_\_\_\_\_  
адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

абонентський номер колективного споживача \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 21 серпня 2019 р. N 830

### ТИПОВИЙ КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР про надання послуги з постачання теплової енергії

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(найменування населеного пункту)

\_\_\_\_\_ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - підприємця)  
(далі - виконавець) в особі \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові представника виконавця)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (найменування, дата, номер документа)  
з однієї сторони, та співвласники багатоквартирного будинку (далі - споживачі), розташованого за  
адресою \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (повна адреса будинку)  
в особі \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові уповноваженої особи)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (найменування, дата, номер протоколу)  
з іншої сторони (далі - уповноважена особа, далі - сторони), уклали цей договір про нижче  
наведене:

**Предмет договору**

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачам послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення / на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі - послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будинку, а споживачі зобов'язуються своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу \_\_\_\_\_ градусів Цельсія, який складається у довільній формі;

2) тиск теплоносія становить від \_\_\_\_ до \_\_\_\_ метрів водяного стовпа, що відповідає гідравлічному режиму теплової мережі.

3. Інформація про споживачів:

1) адреса будинку:

індекс \_\_\_\_\_

населений пункт \_\_\_\_\_

вулиця \_\_\_\_\_

номер будинку \_\_\_\_\_;

2) теплове навантаження будинку - \_\_\_\_\_ Гкал/год або ГДж/год (необхідне підкреслити);

3) опалювана площа (об'єм) будинку - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів);

4) індивідуально визначений абонентський номер для кожного споживача, (складається у довільній формі) (додаток 2).

4. У будинку \_\_\_\_\_ індивідуальний тепловий пункт.  
(вказати: встановлено/відсутній)

5. Будинок обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

**Порядок надання та вимоги до якості послуги**

6. Виконавець забезпечує постачання теплоносія безперервно з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.
7. Надання послуги здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).
8. Постачання теплової енергії для потреб централізованого опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#). Постачання теплової енергії на індивідуальні теплові пункти споживачів для потреб опалення та приготування гарячої води здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (зайве закреслити).
9. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем будинку.
10. Визначення якісних та кількісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії.
11. У разі виникнення аварії на централізованих інженерно-технічних системах постачання послуги виконавця виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк \_\_\_\_\_, але не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачами виконавцю про аварію.

### **Облік послуги**

12. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої у будинку за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії, обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показників таких вузлів обліку.

Одиницею виміру обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал)/гігаджоуль (ГДж) (зайве закреслити).

Розподіл між споживачами обсягу послуги, спожитої в будинку, згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#) здійснює уповноважена особа.

13. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#), з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

14. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву - у разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду

виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, - у разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

15. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є день прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

16. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведення перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем демонтажу вузла комерційного обліку за актом взяття його для перевірки, складеного у довільній формі. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

17. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця \_\_ числа з \_\_ до \_\_ годин виконавцем у присутності уповноваженої особи (у разі прийняття відповідного рішення співвласників) або \_\_\_\_\_

(вказати інший спосіб)

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань, таке зняття може здійснюватися без присутності уповноваженої особи.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення уповноваженої особи з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку через інтерфейс такого вузла обліку, а також споживачів через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

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

Уповноважена особа повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

18. У разі недопущення споживачами виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку теплової

енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки або в разі ненадання показань виконавцю у визначений сторонами строк, якщо такі показання відповідно до пункту 17 цього договору зобов'язаний знімати \_\_\_\_\_, для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, протягом трьох місяців призначається середній обсяг споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок.

Перерахунок проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за дванадцять розрахункових періодів.

### **Ціна та порядок оплати послуги**

19. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати виконавцю і в рахунку відображаються окремо.

Станом на дату укладення цього договору тариф на теплову енергію становить \_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-змінна частина тарифу;

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на зазначену послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам з посиланням на рішення відповідних органів.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

20. Плата виконавцю за цим договором складається із плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених цін/тарифів на послугу та обсягу спожитої послуги, визначеного відповідно до законодавства.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та обсягу споживання або за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря (у випадку, визначеному [Законом України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#)), а також умовно-постійної частини тарифу (протягом року).



21. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги та оплати послуги виконавцю становить з \_\_ по \_\_ число місяця, але не може перевищувати місяць.

22. Виконавець формує та не пізніше \_\_ числа місяця, що настає за розрахунковим, надає уповноваженій особі рахунок на оплату послуги. Рахунок надається на паперовому носії / в електронному вигляді, зокрема за допомогою електронних систем обліку розрахунків споживачів (зайве закреслити).

Рахунок на оплату спожитої послуги надається не пізніше ніж за десять днів до граничного строку оплати спожитої послуги.

23. Споживачі здійснюють оплату спожитої послуги щомісяця не пізніше \_\_ числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, на поточний рахунок із спеціальним режимом використання, відкритий уповноваженою особою. Уповноважена особа не пізніше ніж протягом трьох банківських днів після отримання кожного платежу від споживачів перераховує отримані платежі виконавцю.

У разі коли споживачі мають заборгованість з оплати послуги, уповноважена особа у десятиденний строк з дня отримання запиту виконавця надає останньому список споживачів, які не виконали належним чином зобов'язання з оплати послуги, з детальною інформацією про проведені їм нарахування та отримані від них платежі. На вимогу виконавця уповноважена особа надає йому іншу інформацію, необхідну для стягнення виконавцем з таких споживачів суми заборгованості в судовому порядку.

За бажанням споживачів може здійснюватися оплата послуги шляхом внесення авансових платежів \_\_\_\_\_ (вказати розмір та періодичність внесення авансової плати).

24. Під час здійснення оплати зазначається розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата за спожиту послугу, сплата пені).

У разі коли не зазначено розрахунковий період або коли за зазначений період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживачів за минулі розрахункові періоди, якщо така є, а якщо такої немає, - в рахунок майбутніх платежів споживачів починаючи з найближчих до дати здійснення платежу періодів (розрахункових місяців).

Плата за спожиту послугу не зараховується як погашення пені, нарахованої споживачам.

25. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

### **Права і обов'язки сторін**

26. Споживачі мають право:

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

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

3) на відшкодування збитків, завданих їх майну, шкоди, заподіяної їх життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне їм житло (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників;

4) на усунення протягом \_\_\_\_\_ днів, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця штраф у розмірі, \_\_\_\_\_ гривень за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

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

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця інформацію засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживачів (уповноваженої особи) платежі у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

10) в установленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) централізованого теплопостачання;

11) отримувати перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії протягом місяця після закінчення опалювального періоду;

12) звертатися до суду у разі порушення виконавцем умов цього договору.

27. Споживачі зобов'язані:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з їх вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, визначеними відповідно до законодавства, у строки, встановлені цим договором;

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

5) допускати виконавця або його представників в будинок у порядку, визначеному законом і цим 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;

6) забезпечити своєчасну підготовку будинку та приміщень споживачів до експлуатації в осінньо-зимовий період;

7) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених цим договором;

8) інформувати протягом місяця виконавця та уповноважену особу про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно;

9) власним коштом проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з їх вини, яка доведена в установленому законом порядку;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства 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.

28. Виконавець має право:

1) вимагати від споживачів дотримання вимог правил експлуатації житлових приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів;

2) вимагати від споживачів своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживачів, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх виконав виконавець;

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживачів 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 облік споживання послуги в будинку, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі протягом 30 днів з дня, що настає за днем отримання споживачами попередження від виконавця, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачами умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживачів, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

29. Виконавець зобов'язаний:

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

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та

стандартів;

- 3) без додаткової оплати надавати споживачам в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства, які перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених цим договором;
- 6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), у строки, встановлені законодавством;
- 7) виплачувати споживачам штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством та цим договором;
- 8) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;
- 9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;
- 10) інформувати споживачів про намір зміни ціни/тарифу на послугу з обґрунтуванням такої необхідності у порядку, визначеному Мінрегіоном.

### **Відповідальність сторін за порушення договору**

30. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

31. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу споживачі зобов'язані сплатити пеню в розмірі \_\_\_\_ гривень, але не більш як 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послугу.

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

32. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за кожен день її ненадання і \_\_\_\_\_ гривень за кожен день надання її не в повному обсязі або

невідповідної якості.

33. Оформлення претензій споживачів щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється у порядку, визначеному [статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача (споживачів) для перевірки якості надання послуги у строк \_\_\_\_\_, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача (споживачів).

34. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що в точці обліку послуги її якість відповідала вимогам, встановленим цим договором та актами законодавства.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

35. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачам у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві, який за інформацією, що надана уповноваженою особою на письмовий запит виконавця, не виконав належним чином зобов'язання з оплати послуги, попередження про те, що у разі непогашення заборгованості споживачем надання послуги може бути обмежене (припинене), рекомендованим листом (з повідомленням про вручення), а також шляхом повідомлення споживачу через його особистий кабінет або в інший спосіб \_\_\_\_\_.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше ніж протягом наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати, визначеного законодавством та/або договором.

36. Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до [частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) протягом 30 днів з дня отримання уповноваженою особою / споживачем попередження від виконавця.

37. У разі обмеження (припинення) надання послуги виконавцем її відновлення здійснюється у присутності уповноваженої особи. Неприбуття уповноваженої особи, яка заздалегідь була попереджена виконавцем про день та час здійснення обмеження (припинення) надання послуги, не є перешкодою для здійснення виконавцем обмеження (припинення) надання послуги споживачам.

38. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

39. Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживачів, яким здійснювалося обмеження

надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

### **Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії та припинення**

40. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

41. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

42. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними, зокрема перерахунок плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, здійснення остаточних нарахувань плати за послугу та остаточних розрахунків.

43. Умови цього договору, крім ціни (вартості) послуги, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.

У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

44. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

### **Прикінцеві положення**

45. Цей договір складено у кількості, що забезпечує отримання примірника договору виконавцем та кожним із співвласників багатоквартирного будинку, які мають однакову юридичну силу.

Додатками до договору є:

температурний графік теплової мережі, який складається у довільній формі;

індивідуально визначений абонентський номер для кожного споживача, який складається у довільній формі.

Додатки до цього договору є невід'ємними його частинами.

46. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

### **Реквізити і підписи сторін**

Виконавець:

Споживачі в особі  
уповноваженої особи:

найменування / прізвище, ім'я по батькові

\_\_\_\_\_

ідентифікаційний номер (код згідно ЄДРПОУ)

місцезнаходження

\_\_\_\_\_

поточний рахунок

у \_\_\_\_\_,

МФО \_\_\_\_\_

контакти для передачі показань вузлів обліку

номер телефону \_\_\_\_\_

адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

офіційний веб-сайт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(найменування посади)

\_\_\_\_\_

(підпис)

(прізвище, ім'я по батькові)

найменування / прізвище, ім'я по батькові

\_\_\_\_\_

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ)

адреса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

номер телефону \_\_\_\_\_

адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(найменування посади)

(підпис)  
батькові)

(прізвище, ім'я по

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів

України

від 21 серпня 2019 р. N 830

## ТИПОВИЙ ДОГОВІР

з власником (користувачем) будівлі про надання послуги з постачання теплової енергії

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.  
(найменування населеного пункту)

\_\_\_\_\_ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - підприємця)  
(далі - виконавець) в особі \_\_\_\_\_,

(прізвище, ім'я та по батькові представника виконавця)

що діє на підставі \_\_\_\_\_,

(найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони, та \_\_\_\_\_

(найменування юридичної особи або

прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи)

(далі - споживач) в особі \_\_\_\_\_,

(прізвище, ім'я та по батькові представника споживача)

що діє на підставі \_\_\_\_\_,

(найменування, дата, номер документа)

з іншої сторони (далі - сторони), уклали договір про таке:

### Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення / на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі - послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу \_\_\_\_\_ градусів Цельсія, який складається у довільній формі;

2) тиск теплоносія становить від \_\_\_\_ до \_\_\_\_ метрів водяного стовпа, що відповідає гідравлічному режиму теплової мережі.

3. Інформація про споживача:

1) адреса:

номер будинку \_\_\_\_\_

вулиця \_\_\_\_\_

населений пункт \_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_

область \_\_\_\_\_

індекс \_\_\_\_\_;

2) опалювана площа (об'єм) будівлі - \_\_\_\_\_ кв. метрів (\_\_\_\_\_ куб. метрів);

3) теплове навантаження будівлі - \_\_\_\_\_ Гкал/год або ГДж/год (необхідне підкреслити).

4. У будівлі \_\_\_\_\_ індивідуальний тепловий пункт.  
(зазначити: встановлено/відсутній)

5. Будівля обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної повірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка



## **Порядок надання та вимоги до якості послуги**

6. Виконавець забезпечує постачання теплоносія безперервно з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.
7. Надання послуги здійснюється безперервно, крім перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).
8. Постачання теплової енергії для потреб централізованого опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#). Постачання теплової енергії на індивідуальні теплові пункти для потреб опалення та приготування гарячої води здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (зайве закреслити).
9. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем будівлі.
10. Визначення якісних та кількісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.
11. У випадку виникнення аварії на централізованих інженерно-технічних системах постачання послуги виконавця виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк \_\_\_\_\_, але не більше ніж протягом семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавця про аварію.

## **Облік послуги**

12. Обсяг спожитої у будівлі послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будівлі за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будівлю оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії обсяг (кількість) спожитої послуги у будинку визначається як сума показників таких вузлів обліку.

Одиницею виміру обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал)/ гігаджоуль (ГДж) (зайве закреслити).

13. У разі коли будівля на дату укладення цього договору не обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будівлі визначається за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

14. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої [наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. N 315](#), з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не

менше 30 днів.

15. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву - в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, наступної за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, - в разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

16. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, наступного за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, наступного за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

17. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведення перевірки (ремонту) засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведення перевірки (ремонту) засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, наступної за днем демонтажу вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням (ремонту) перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ремонтом є день прийняття на абонентський облік.

18. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця \_\_ числа з \_\_ до \_\_ годин виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або

---

(вказати інший спосіб зняття показань)

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку споживачем через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

19. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань засобів вимірювальної техніки для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будівлі, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будівлі протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести

перерахунок із споживачем.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

20. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку, зняття показань їх засобів виміральної техніки та періодичного огляду в порядку, визначеному законом і цим договором.

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.

Споживач повідомляє виконавця про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

### **Ціна та порядок оплати послуги**

21. Споживач вносить плату виконавцю, яка складається з плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого тарифу на послугу та обсягу спожитої послуги.

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати виконавцю і в рахунку відображаються окремо.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та обсягу споживання або за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря (у випадку, визначеному [Законом України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#)), а також умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

22. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу становить \_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-змінна частина тарифу;

\_\_\_\_\_ гривень за \_\_\_\_\_ - умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на зазначену послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачу з посиланням на рішення відповідних органів.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього

договору.

23. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги, здійснення розподілу обсягу спожитих послуг, оплати послуги виконавцю становить з \_\_\_ по \_\_\_ число місяця, але не може перевищувати місяць.

24. Виконавець формує та не пізніше \_\_\_ числа місяця, наступного за розрахунковим, надає рахунок на оплату послуги. Рахунок надається на паперовому носії/ в електронному вигляді, зокрема за допомогою електронних систем обліку розрахунків споживача (зайве закреслити).

Рахунок на оплату спожитої послуги надається не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

25. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше \_\_\_ числа місяця, наступного за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

26. За бажанням споживача оплата послуги може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів у розмірі \_\_\_\_\_ гривень.  
(вказати розмір)

27. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період, або коли за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди, якщо така є, а якщо такої немає, - в рахунок майбутніх платежів споживача починаючи з найближчих до дати здійснення платежу періодів (розрахункових місяців).

Виконавець не має права зараховувати плату виконавцю за послугу в рахунок погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві.

28. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

### **Права і обов'язки сторін**

29. Споживач має право:

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

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне

йому житло (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників;

4) на усунення протягом \_\_\_\_\_ днів, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень, за перевищення строків проведення аварійно-відновних робіт;

7) на перевірку кількості та якості послуги у встановленому законодавством порядку;

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

9) без додаткової оплати отримувати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений [Законом України "Про доступ до публічної інформації"](#);

10) у встановленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) централізованого теплопостачання;

11) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов цього договору.

### 30. Споживач зобов'язаний:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, що визначені встановленими відповідно до законодавства у строки, встановлені цим договором;

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

5) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених цим договором;

6) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника будівлі споживача у разі відчуження будівлі;

7) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції будівлі (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

8) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в

осінньо-зимовий період.

31. Виконавець має право:

- 1) вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації жилих приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;
- 2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводив виконавець;
- 3) доступу до будівлі споживача для ліквідації аварій, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будівлі, в порядку, визначеному законом і цим договором;
- 4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі протягом 30 днів з дня, наступного за днем отримання споживачем попередження від виконавця, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;
- 5) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії;
- 6) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору.

32. Виконавець зобов'язаний:

- 1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;
- 2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;
- 3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства, які перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених цим договором;
- 6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), в установлені законодавством строки;
- 7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-

відновних робіт у розмірі, визначеному цим договором;

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

9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;

10) інформувати споживача про намір зміни ціни/тарифу на послугу з обґрунтуванням такої необхідності у порядку, визначеному Мінрегіоном;

11) інформувати споживача про рішення уповноважених органів щодо зміни ціни/тарифу на послугу у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, з посиланням на рішення відповідних органів;

12) фіксувати інформацію про виникнення аварійних ситуацій та вжиті заходи до їх усунення у журналі аварійних заявок.

### **Відповідальність сторін за порушення вимог договору**

33. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

34. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі \_\_\_\_\_ гривень, але не більше 0,01 відсотка суми боргу за кожен 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 послугу.

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.

35. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу штраф у розмірі \_\_\_\_\_ гривень за кожен день її ненадання і \_\_\_\_\_ гривень за кожен день надання її не в повному обсязі або невідповідної якості.

36. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному [статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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. N 1145](#) (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги у

строк \_\_\_\_\_, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

37. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що на межі централізованих інженерно-технічних систем тепlopостачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем будівлі її якість відповідала вимогам, установленим цим договором та актами законодавства.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених [частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#).

38. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що в разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене), рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб \_\_\_\_\_.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати, визначеного законодавством та/або договором.

Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до [частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"](#) протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

39. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

### **Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії та розірвання**

40. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

41. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

42. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

43. Умови цього договору, крім ціни (вартості) послуги, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.



У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

44. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

45. Цей договір може бути розірвано за згодою сторін.

46. Цей договір може бути розірвано на вимогу споживача. Для цього споживач повідомляє виконавцеві не менше ніж за два місяці до дати розірвання договору, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуги.

#### Прикінцеві положення

47. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

Додатком до договору є температурний графік теплової мережі, який є невід'ємною частиною договору.

48. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

#### Реквізити і підписи сторін

Виконавець:

найменування / прізвище, ім'я по батькові

ідентифікаційний номер (код згідно ЄДРПОУ) \_\_\_\_\_  
місцезнаходження \_\_\_\_\_

поточний рахунок \_\_\_\_\_  
у \_\_\_\_\_,  
МФО \_\_\_\_\_

контакти для передачі показань вузлів обліку  
номер телефону \_\_\_\_\_  
адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

офіційний веб-сайт \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я по батькові)

Споживач:

найменування / прізвище, ім'я, по батькові

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) \_\_\_\_\_  
адреса \_\_\_\_\_

номер телефону \_\_\_\_\_  
адреса електронної пошти \_\_\_\_\_

абонентський номер споживача \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (найменування посади)

\_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)