



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 30 грудня 1997 р. N 1497
Київ

(Постанова втратила чинність на підставі Постанови КМ
N 630 ([630-2005-п](#)) від 21.07.2005)

**Про затвердження Правил надання населенню
послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення**

(Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
N 450 ([450-2001-п](#)) від 06.05.2001
N 1973 ([1973-2002-п](#)) від 25.12.2002
N 717 ([717-2003-п](#)) від 15.05.2003)

З метою підвищення якості надання комунальних послуг населенню та посилення відповідальності виробників і виконавців цих послуг перед споживачами Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є**:

1. Затвердити Правила надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення (додаються).

2. Ця постанова вводиться в дію з 1 лютого 1998 року.

3. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Державний комітет з питань житлово-комунального господарства. (Пункт 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 717 ([717-2003-п](#)) від 15.05.2003)

Прем'єр-міністр України

В.ПУСТОВОЙТЕНКО

Інд.24

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 30 грудня 1997 р. N 1497

ПРАВИЛА
надання населенню послуг з водо-,
теплопостачання та водовідведення

Ці Правила регулюють відносини між споживачами і виконавцями у наданні послуг з централізованого холодного та гарячого водопостачання, теплопостачання (центральне опалення) та водовідведення (далі - послуги).

Правила обов'язкові для виконання усіма споживачами і виконавцями послуг незалежно від форм власності і підпорядкованості.

Визначення основних термінів

Терміни, що вживаються у цих Правилах, мають таке значення:

споживач - наймач (власник) квартири (приватного будинку), якому надаються послуги з централізованого холодного та гарячого водопостачання, теплопостачання та водовідведення у житловому фонді та підсобних приміщеннях;

виконавець - житлово-експлуатаційні та водо-, теплопостачальні, каналізаційні або інші підприємства і організації, які безпосередньо надають споживачеві комунальні послуги. Виконавця послуг у комунальному житловому фонді визначають місцеві державні адміністрації або органи місцевого самоврядування, в інших випадках - власник житлового будинку, об'єднання співвласників будинків тощо. При цьому в одному будинку може бути визначений лише один виконавець окремої послуги;

виробник послуг - підприємства водопровідно-каналізаційного господарства, комунальної енергетики та інші, що виробляють послуги з водо-, теплопостачання;

постачальник послуг - підприємство, що одержує послуги від виробника та постачає їх виконавцеві або споживачеві;

непереборна сила - наслідки надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру (великі аварії в системах водо-, теплопостачання і водовідведення, руйнування цих систем, спричинені землетрусами, повеннями, буреломами тощо), які унеможливають роботу централізованих систем водо-, теплопостачання і водовідведення та надання відповідних послуг;

загальна опалювана площа будинку - визначається як сума площ усіх поверхів будинку, які вимірюються в межах внутрішніх поверхонь зовнішніх стін (площа сходових кліток, ліфтових та інших шахт входить до загальної площі поверху);

опалювана житлова площа квартири - площа всіх житлових та підсобних приміщень квартири (житлових кімнат, кухні, туалету, ванної кімнати, передпокою, коридорів, комірчин тощо) в межах внутрішньої поверхні стін і перегородок квартири;

централізоване холодне (гаряче) водопостачання - подача холодної (гарячої) води споживачам спеціальними мережами;

водовідведення - послуга, яка передбачає відведення стічних вод з кожної квартири (приватного будинку) за допомогою санітарно-технічних приладів та каналізаційної мережі;

теплопостачання (центральне опалення) - послуга, яка передбачає подачу теплової енергії до кожної квартири (приватного будинку) для забезпечення опалення приміщень;

внутрішньобудинкові системи водо-, теплопостачання та водовідведення - санітарно-технічні трубопроводи, арматура на них, засоби обліку та регулювання витрати води та теплової енергії і санітарно-технічні прилади, які знаходяться в межах будинку;

засоби обліку води, теплової енергії - лічильники холодної та гарячої води, теплोलічильники, прилади-розподільвачі теплової енергії;

міжопалювальний період - період між кінцем опалювального сезону та його початком (тепла пора року);

розрахункова витрата холодної (гарячої) води в точці розбору - витрата води, встановлена Державними будівельними нормами з проектування внутрішніх систем холодного (гарячого) водопостачання;

якісні показники послуг водо-, тепlopостачання та водовідведення - відповідність якості холодної та гарячої води вимогам Державного стандарту "Вода питна" (за хімічним та санітарно-бактеріологічним складом), а також відповідність температури гарячої води та температури повітря у приміщеннях встановленим нормативам;

кількісні показники послуг водо-, тепlopостачання та водовідведення - кількість холодної (гарячої) води або кількість теплової енергії, відпущеної споживачу;

неустойка - пеня, штраф за порушення однією із сторін умов договору.

Порядок надання послуг

1. Послуги надаються споживачеві безперервно або за графіком, затвердженим відповідними місцевими державними адміністраціями або органами місцевого самоврядування, виключаючи час перерв:

на проведення ремонтних і профілактичних робіт виконавцем за погодженням із відповідними місцевими державними адміністраціями або органами місцевого самоврядування згідно з діючими будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонту та іншими нормативними документами;

на міжопалювальний період для систем опалення. Рішення про початок та закінчення опалювального періоду приймається місцевими державними адміністраціями або органами місцевого самоврядування, виходячи з кліматичних умов, згідно з діючими будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування та іншими нормативними документами;

на ліквідацію наслідків, пов'язаних з дією непереборної сили.

2. Режим надання послуг, їх якісні та кількісні показники повинні відповідати:

з холодного водопостачання - санітарно-гігієнічним вимогам щодо якості води, яка подається, а також розрахунковій витраті води у точці розбору (квартирі або приватному будинку споживача);

з гарячого водопостачання - санітарно-гігієнічним вимогам щодо якості та температури нагрівання води, яка подається, а також розрахунковій витраті води у точці розбору (квартирі або приватному будинку споживача);

з тепlopостачання (центрального опалення) - нормативній температурі повітря у житлових приміщеннях житлових будинків відповідно до санітарних норм і правил за умови здійснення споживачами заходів щодо їх утеплення (внутрішні поверхні віконних рам та дверних прорізів у квартирах) та виконавцями послуг щодо утримання житла (загальні приміщення житлового будинку - підвали, горища, входні двері, вікна, сходові клітки тощо);

з водовідведення - відведенню стічних вод з дотриманням відповідного санітарно-гігієнічного стану житлових приміщень,

підвальних приміщень житлового будинку та прибудинкової території.

3. Вимоги щодо кількісних та якісних показників послуг визначаються договором.

4. Склад послуг, які надаються споживачеві, залежить від рівня благоустрою житлового фонду (централізоване холодне та гаряче водопостачання, водовідведення та центральне опалення).

5. Місцеві державні адміністрації або органи місцевого самоврядування за погодженням з МОЗ, Мінпраці, Держстандартом, Держжитлокомунгоспом та їх органами на місцях мають право уточнювати параметри та нормативи споживчих властивостей, режими надання послуг і встановлювати гарантований рівень якості з урахуванням потужності, складу і рівня зносу основних фондів підприємств водо-, теплопостачання та водовідведення, кліматичних та інших місцевих умов. (Пункт 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 717 ([717-2003-п](#)) від 15.05.2003)

6. Місцеві державні адміністрації або органи місцевого самоврядування у разі аварій, обмежених паливно-енергетичних або водних ресурсів можуть обмежити ступінь нагрівання води, встановити режими подачі гарячої води за графіком або відключити централізоване гаряче водопостачання, обмежити холодне водопостачання (встановити режим подачі води за графіком або зменшити тиск води в зовнішніх мережах), зменшити нормативну температуру повітря в житлових приміщеннях житлових будинків для забезпечення населення водо-, теплопостачанням та водовідведенням на мінімально достатньому рівні.

Вищезгадані рішення з обмеження кількісних і якісних показників надання послуг встановлюються за погодженням з відповідними органами і на відповідний термін.

Виконавець зобов'язаний проінформувати споживача (письмово, через оголошення в засобах масової інформації) про невідповідність мінімально достатнього рівня послуг вимогам пункту 2 цих Правил та відповідно зменшити суму плати за послуги, що надаються споживачеві.

7. Контроль за технічним станом і користуванням внутрішньобудинковими та квартирними системами водо-, теплопостачання і водовідведення здійснюється виконавцем, який обслуговує відповідну внутрішньобудинкову та квартирну систему.

8. Послуги надаються споживачеві згідно з договором надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення (далі - договір), який розробляється виконавцем згідно з типовим договором (додаток N 1 до цих Правил) і укладається за його ініціативою.

До укладеного споживачем з виконавцем послуг договору за погодженням сторін можуть вноситися додаткові порівняно з типовим договором пункти (додаток N 1 до цих Правил), якщо вони не суперечать чинному законодавству і цим Правилам.

У додатку N 2 наведено рекомендовані для укладання договорів вимоги щодо показників якості послуг та зменшення плати за них у разі зниження їх якості.

9. Права, обов'язки та відповідальність виконавця і споживача, передбачені цими Правилами, набирають чинності з моменту укладення договору.

Сторони не можуть відмовитися від укладення або продовження терміну дії договору, якщо він відповідає цим Правилам за умови, що споживач не має наміру відмовитися від користування послугами.

У разі відмови споживача від користування послугами з водо-, тепlopостачання та водовідведення він має право розірвати договір та вимагати відключення відповідних мереж. При цьому заборгованість за отримані послуги та витрати, пов'язані з відключенням, повинні бути відшкодовані споживачем у добровільному або судовому порядку.

Порядок оплати послуг

10. Плата за надані послуги вноситься щомісячно за нормами і тарифами, встановленими Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями з розрахунку на 1 кв. метр житла на одного мешканця та за нормами на ведення особистого підсобного господарства або за показаннями засобів обліку води і теплової енергії, встановленими на вводі у будинок чи у квартиру (приватний будинок), та тарифами за 1 куб. метр води або 1 Гкал теплової енергії.

11. У разі встановлення побудинкових (або на групу будинків) засобів обліку холодної і гарячої води споживач сплачує за холодну і гарячу воду згідно з показаннями засобів обліку, за вирахуванням витрат виконавця послуг та орендарів - юридичних осіб, що знаходяться в даному будинку (будинках). Різниця розподіляється серед споживачів-власників або наймачів квартир пропорційно кількості мешканців у квартирі (виконавець послуг визначає питомі витрати води на одного мешканця будинку і перемножує їх на кількість мешканців у квартирі).

12. У разі встановлення квартирних лічильників холодної та гарячої води споживач сплачує за воду за показаннями цих лічильників.

13. У випадках часткового обліку води у квартирі споживач сплачує:

у разі встановлення тільки квартирної лічильника холодної води (гаряча вода споживається без обліку); при відсутності побудинкового обліку гарячої води - за холодну і гарячу воду - за встановленими нормами; при наявності побудинкового обліку гарячої води - за холодну воду - за показаннями лічильника холодної води, за гарячу воду - відповідно до пункту 11 цих Правил;

у разі встановлення тільки квартирної лічильника гарячої води (холодна вода споживається без обліку) при відсутності побудинкового обліку холодної води: за підігрівання води - за показаннями квартирної лічильника гарячої води, а за всю використану воду - за встановленими нормами; при наявності побудинкового обліку холодної води: за підігрівання води і використану гарячу воду - за показаннями квартирної лічильника гарячої води, а за холодну воду - відповідно до пункту 11 цих Правил.

14. У разі побудинкового обліку з обладнанням окремих квартир засобами поквартирного обліку споживач, який не має квартирних лічильників холодної та гарячої води, сплачує за холодну і гарячу воду за показаннями засобів побудинкового обліку, за вирахуванням витрат на потреби виконавця послуг, орендарів, які знаходяться в даному будинку, та сумарних витрат за показаннями усіх квартирних лічильників. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають

квартирних лічильників, пропорційно кількості мешканців у квартирі.

15. У разі встановлення будинкових (або на групу будинків) теплолічильників споживач сплачує за опалення згідно з показаннями цих приладів пропорційно до опалюваної житлової площі квартири.

16. У разі встановлення будинкових (або на групу будинків) теплолічильників з обладнанням квартир приладами-розподільвачами теплової енергії споживач сплачує за опалення згідно з результатами розрахунку витрати теплової енергії, який здійснюється виконавцем за встановленою методикою на підставі показань будинкових (або на групу будинків) теплолічильників та квартирних приладів-розподільвачів теплової енергії.

17. У разі встановлення квартирних теплолічильників споживач сплачує за опалення своєї квартири за їхніми показаннями та додатково за опалення загальних приміщень будинку за встановленим нормативом (за відсутності побудинкового обліку).

18. За послуги з водовідведення, у разі встановлення засобів обліку холодної та гарячої води, споживач сплачує за загальний обсяг витрат холодної та гарячої води, визначений згідно з пунктами 11-14 цих Правил, а у разі часткового обліку води (тільки холодної або гарячої) - за встановленими нормативами.

19. Справляння плати за нормами при наявності засобів побудинкового чи поквартирного обліку (без урахування показань засобів обліку) не допускається, за винятком випадків, передбачених пунктами 13 і 18 цих Правил. Виконавець і споживач не мають права відмовитися від врахування показань засобів обліку.

20. Якщо ведення обліку води і тепла за допомогою встановлених засобів обліку неможливе (вихід їх з ладу, ремонт тощо), обсяг використаної води і тепла визначається за середньомісячною витратою за попередні два розрахункові місяці або розрахунковим методом за нормативами, затвердженими місцевими органами державної виконавчої влади.

21. Знімання показань із засобів побудинкового обліку здійснюється представниками виробників (постачальників) послуг один раз на місяць у присутності і за сприяння представника виконавця послуг.

Знімання показань із засобів поквартирного обліку провадиться наймачем (власником) квартири або виконавцем послуг щомісяця. Виконавець послуг має право контролювати правильність знімання показань із засобів обліку та оформлення платіжних документів споживачем.

22. У разі виникнення у споживача обґрунтованих сумнівів щодо правильності показань засобів обліку він подає виконавцю заяву про їх перевірку. Якщо виявлена у показаннях засобів обліку помилка виходить за межі, встановлені паспортом засобу обліку на експлуатаційний термін, виконавець послуг повинен виконати перерахунок за споживання води або тепла з моменту виходу з ладу засобу обліку.

23. Розрахунковим періодом для встановлення розміру оплати послуг є календарний місяць, плата за який вноситься не пізніше 10 числа наступного за розрахунковим місяця, якщо договором не встановлено інших термінів.

24. У разі отримання адресної безготівкової субсидії або іншого виду державної соціальної допомоги споживач вносить плату за надані послуги у встановленому законодавством порядку.

25. З метою забезпечення гарантованого рівня споживання води населенням міста в умовах обмеженості водних ресурсів за наднормативне споживання води за рішеннями місцевих державних адміністрацій можуть бути застосовані підвищені тарифи (за наявності побудинкових або поквартирних засобів обліку води).

Підвищені тарифи не застосовуються, якщо наднормативне споживання води мало місце з причини витікання води з вини виконавця, який обслуговує внутрішньобудинкові системи водопостачання.

26. За рішеннями місцевих державних адміністрацій та згідно з умовами договору при побудинковому (або на групу будинків) обліку можуть застосовуватися коефіцієнти збільшення (зменшення) плати за послуги з опалення залежно від стану утеплення житлових та загальних приміщень будинку, наднормативної площі приладів опалення тощо.

27. Форма оплати послуг (готівкова або безготівкова) визначається у договорі між споживачем і виконавцем. Оплата готівкою здійснюється згідно із законодавством. Оплата в безготівковій формі здійснюється споживачем шляхом надання доручення банку або іншій організації на щомісячне перерахування (наприклад із заробітної плати) визначеної суми платежу з рахунка споживача на розрахунковий рахунок виконавця. За згодою сторін можуть застосовуватися визначені авансові платежі. (Пункт 27 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 450 ([450-2001-п](#)) від 06.05.2001)

28. У разі застосування безготівкової форми оплати та авансових платежів виконавець періодично (згідно з умовами договору) провадить перерахунок за фактично спожиті послуги та повідомляє про результати перерахунку споживача.

За відхилення нарахованих платежів за фактично отримані послуги від сум зарахованих платежів, у разі застосування безготівкової та авансової форми оплати, санкції між виконавцем та споживачем (пеня, кредиторські відсотки) не застосовуються.

29. За несвоєчасну оплату послуг понад термін, обумовлений договором, споживач сплачує неустойку (пеню) згідно із законодавством або договором. У разі ненадання послуг понад термін, обумовлений договором, виконавець проводить перерахунок за фактично надані послуги та сплачує споживачеві неустойку (пеню) відповідно до умов договору, якщо інше не передбачено законодавством.

30. Якщо якість наданих послуг не відповідає умовам договору, плата за ці послуги зменшується в порядку, визначеному пунктами 41 і 42 цих Правил.

31. Умови, за яких може зменшуватися плата за послуги, встановлюють відповідні місцеві державні адміністрації або органи місцевого самоврядування. Ці умови не можуть зменшувати ступінь відповідальності виконавця перед споживачем за якість наданих послуг порівняно з вимогами, наведеними у додатку N 2 до цих Правил.

Права та обов'язки споживача

32. Споживач має право на:

одержання послуг, що повинні відповідати вимогам актів законодавства, нормативних документів і договору;

відшкодування в повному обсязі збитків, завданих його майну, житловому приміщенню, та шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання послуг відповідно до законодавства;

несплату вартості послуг, не наданих понад термін, установлений договором, та одержання неустойки (пені), врахування її під час чергової оплати за послуги. При цьому припинення оплати не звільняє виконавця від обов'язку усунення недоліків (або вжиття заходів до їх усунення), які спричинили перерви у наданні послуг, та відшкодування завданих збитків і заподіяної шкоди;

усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом терміну, встановленого договором;

зменшення розміру плати за надані послуги у разі зниження їх якості в порядку, визначеному договором;

несплату вартості ненаданих послуг з холодного і гарячого водопостачання та водовідведення за період тимчасової відсутності споживача та членів його сім'ї (за умов відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів на ввіді у квартиру (приватний будинок) та зняття пломб і відновлення надання послуг виконавцем згідно з письмовою заявою споживача та за рахунок споживача);

несплату вартості ненаданих послуг з центрального опалення або сплату за опалення для підтримання достатньої температури у приміщеннях квартири (приватного будинку) за період тимчасової відсутності споживача та членів його сім'ї у разі наявності технічної можливості відключення або обмеження опалення у квартирі (приватному будинку) - за рахунок споживача;

перевірку якості послуг, що надаються (якість питної води, температура гарячої води, температура у приміщеннях тощо), кількості наданих послуг та їх вартості. Витрати, пов'язані з перевіркою, відшкодовуються в установленому законодавством порядку.

33. Споживач зобов'язаний:

своєчасно, в установлений договором термін, оплачувати надані послуги (у разі наявності засобів поквартирного обліку холодної і гарячої води та теплової енергії - щомісячно знімати їх показання та сплачувати вартість надання послуг за цими показаннями і встановленими тарифами);

повідомляти виконавця про всіх осіб, які тимчасово проживають у квартирі (приватному будинку) більше одного місяця на рік, а також про всі зміни у стані підсобного господарства та санітарно-технічного обладнання протягом місяця;

раціонально використовувати воду та теплову енергію, дбайливо користуватися санітарно-технічним обладнанням квартири;

за власний рахунок ремонтувати та замінювати у квартирі (приватному будинку) санітарно-технічні прилади і пристрої, що вийшли з ладу з його вини (через невідповідну експлуатацію, механічне пошкодження тощо);

допускати у квартиру (приватний будинок) та інші зайняті ним приміщення працівників виконавця послуг або підприємств водо-, тепlopостачання та водовідведення за наявності у них відповідного посвідчення:

для ліквідації аварій - цілодобово;

для усунення порушень, несправностей санітарно-технічного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних оглядів - згідно з умовами договору;

виконувати правила користування житловими будинками і житловими приміщеннями та правила експлуатації і користування внутрішньобудинковими (квартирними) системами водо-, тепlopостачання і водовідведення та умови договору.

34. Споживач не має права самовільно, з порушенням проектних рішень переобладнувати і використовувати не за призначенням та псувати санітарно-технічне обладнання житлових будинків і житлових приміщень.

Права та обов'язки виконавця

35. Виконавець має право:

у разі несвоєчасного внесення споживачем платежів за надані послуги стягувати неустойку (пеню) згідно із законодавством або договором;

припиняти надання послуг у разі несплати вартості наданих послуг понад три місяці або понад термін, встановлений договором (але не менш як на три місяці);

у разі недотримання вимог абзацу дев'ятого пункту 33 та пункту 34 цих Правил звернутися до суду в установленому законодавством порядку про притягнення споживача до відповідальності;

здійснювати контроль шляхом проведення оглядів технічного стану санітарно-технічного обладнання у споживача та перевірки показань засобів обліку і вносити відповідні, погоджені зі споживачем зміни до договору, які впливають на розмір платежів (кількість мешканців, підвищення рівня благоустрою квартири тощо).

36. Виконавець зобов'язаний:

своєчасно укладати договори про надання послуг;

надавати послуги відповідно до вимог актів законодавства, нормативних документів та умов договору;

ознайомити споживача з Правилами користування приміщеннями житлових будинків і прибудинковими територіями, цими Правилами та витягами з Правил користування системами комунального водопостачання і водовідведення в містах і селищах України, Правил технічної експлуатації систем водопостачання та каналізації населених пунктів України, Правил користування системами тепlopостачання, Правил обліку відпуску теплової енергії, Правил технічної експлуатації тепловикористовуючих установок і теплових мереж та інших нормативних актів і документів, які регламентують надання послуг;

надавати необхідну достовірну інформацію в доступній формі про тарифи на послуги, умови їх оплати, режим надання послуг, їх

споживчі властивості, наявність сертифіката на надання послуг, які підлягають сертифікації (під час укладання договору та після внесення до нього відповідних змін);

здійснювати у терміни, передбачені договором, технічне обслуговування та ремонт внутрішньобудинкових (квартирних) систем водо-, тепlopостачання та водовідведення, вживати своєчасних заходів до ліквідації аварійних ситуацій, усунення порушень якості послуг, які надаються споживачеві, та вести облік вимог (претензій), які пред'являє споживач у зв'язку з порушенням встановленої якості послуг і терміну усунення недоліків. Форму ведення журналу реєстрації вимог (претензій) споживачів наведено у додатку N 4 до цих Правил;

протягом п'яти календарних днів розглядати претензії споживача та своєчасно здійснювати відповідні перерахунки розміру плати за надані послуги у разі зниження їх якості, в тому числі за власною ініціативою;

не допускати порушень технологічних процесів та зниження якості наданих послуг, передбачати заходи щодо підвищення якості цих послуг і раціонального використання водних та енергетичних ресурсів;

припиняти за письмовою вимогою споживача надання послуг з холодного і гарячого водopостачання, центрального опалення (за наявності технічної можливості) та водовідведення на період тимчасової відсутності споживача та членів його сім'ї, опломбовуючи запірні вентиля на вводі у квартиру (приватний будинок);

поновлювати надання послуг протягом доби після ліквідації заборгованості, усунення порушень та оплати споживачем робіт з припинення та відновлення надання послуг згідно з абзацами сьомим і восьмим пункту 32.

Відповідальність виконавця

37. Виконавець несе відповідальність за збитки, завдані майну споживача, житловому приміщенню, та шкоду, заподіяну його життю і здоров'ю, у розмірі та порядку, визначених законодавством.

У разі порушення виконавцем умов договору, режиму надання послуг і зниження їх якості він зобов'язаний відповідно зменшити розмір плати за послуги та сплатити неустойку (пеню) згідно з договором і відшкодувати збитки, завдані споживачеві та іншим особам, згідно із законодавством.

38. У разі порушення прав споживачів (відмова споживачеві в реалізації його прав, надання послуг, що за якістю не відповідають вимогам нормативних документів, відмова у наданні необхідної і вірогідної інформації, ухилення від перевірки якості послуг) виконавець несе відповідальність згідно із законодавством та договором.

39. Виконавець не відповідає за ненадання або недоліки у якості наданих послуг, якщо доведе, що вони виникли з вини споживача, внаслідок дії непереборної сили.

Відповідальність споживача

40. Споживач несе відповідальність:

за порушення правил користування житловими будинками і житловими приміщеннями та правил експлуатації внутрішньобудинкових (квартирних) систем водо-, теплопостачання і водовідведення - шляхом сплати штрафу згідно із законодавством;

за прострочення внесення платежів за послуги - шляхом сплати неустойки (пені), розмір якої встановлюється згідно із законодавством або договором. Заборгованість може бути стягнута із споживача у встановленому законодавством порядку;

за збитки, завдані з його вини власнику будинка та іншим споживачам (залиття водою тощо), - згідно із законодавством.

Оформлення претензій споживача до виконавця

41. У разі порушення виконавцем умов договору споживач викликає представника виконавця для складання та підписання акта - претензії споживача, в якому зазначаються терміни, види, показники порушень тощо (форму типового акта-претензії наведено у додатку N 3 до цих Правил).

Акт складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджені умовами договору термін або відмови від підписання акта він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як три споживачі, що проживають у будинку, або виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення.

42. Акт - претензія споживача подається виконавцю, який у п'ятиденний термін вирішує питання про перерахунок розміру платежів або видає споживачеві обґрунтовану відмову в задоволенні його претензій.

Виконавець може відмовити в задоволенні претензій споживача щодо відхилення показників у наданні послуг згідно з умовами договору на підставі даних реєстраційних технічних засобів, атестованих і опломбованих відповідними органами Держстандарту, та аналізу якості води на підставі проб, узятих безпосередньо відповідними органами санітарно-епідемічного нагляду.

43. Якщо між споживачем і виконавцем не досягнуто згоди про надання та оплату комунальних послуг, їх якість тощо, спірні питання вирішуються в установленому законодавством порядку.

Контроль за дотриманням Правил

44. Контроль за дотриманням цих Правил у межах своїх повноважень здійснюють Держспоживзахист, МОЗ, Державний комітет з питань житлово-комунального господарства, Держстандарт, Антимонопольний комітет та їх органи на місцях. (Пункт 44 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 717 ([717-2003-п](#)) від 15.05.2003)

Додаток N 1
до Правил надання населенню послуг з
водо-, теплопостачання та водовідведення

Обліковий код споживача
(регіон, місто, район, вулиця, будинок,
порядковий номер)

**ТИПОВИЙ ДОГОВІР
про надання населенню послуг з водо-,
теплопостачання та водовідведення**

_____ " " _____ 199_р.
(населений пункт) (дата укладення)

_____ (найменування житлово-експлуатаційного або іншого підприємства чи організації, яка безпосередньо надає споживачеві комунальні послуги)

в особі _____,
(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

що діє на підставі _____,
(назва статуту, положення)

затвердженого _____
(ким і коли)

(далі - **ВИКОНАВЕЦЬ**), з однієї сторони, і громадянин(ка)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові наймача (власника) квартири (приватного будинку))

(далі - **СПОЖИВАЧ**), з другої сторони, уклали цей Договір про таке:

Предмет Договору

1. **ВИКОНАВЕЦЬ** зобов'язується надавати **СПОЖИВАЧЕВІ** - наймачеві (власнику) квартири (приватного будинку) та членам його сім'ї, а також іншим особам, які фактично проживають у квартирі (приватному будинку), послуги з водо-, теплопостачання та водовідведення, а **СПОЖИВАЧ** зобов'язується своєчасно здійснювати оплату за споживання і користування послугами на умовах цього Договору.

2. Предметом Договору є такі послуги:

- 1) централізоване холодне водопостачання _____;
- 2) централізоване гаряче водопостачання _____;
- 3) центральне опалення _____;
- 4) централізоване водовідведення _____.

3. Суб'єкти користування послугами:

- 1) мешканці _____ чоловік;
- 2) власники приватних будинків _____ чоловік (тварини _____; птиця _____; транспортні засоби _____).

4. Характеристика об'єкта надання послуг:

- 1) тип будинку _____, поверхів _____;
- 2) тип квартири _____ (окрема, комунальна);
- 3) розташування квартири на _____ поверсі (поверхах);

4) площа квартири (приватного будинку), що опалюється, кв.метрів;

5) площа зелених насаджень, саду, городу (для власників приватних будинків) кв.метрів.

5. Характеристика житлових і підсобних приміщень для визначення обсягів надання послуг:

N приміщення	Вид* і показники** розташування	Площа кв. метрів	Висота, метрів	Площа вікон, кв. метрів	Опалення	Санітарно-технічне обладнання
п/п	кількість, труби, площа					
					ща, юча, хідна, кв. метрів	гаря-холодна, вода на

Прийняті скорочення:

* жк - житлова кімната (жк1 - перша кімната, жк2 - друга...), к - кухня, п - передпокій, кр - коридор, в - ванна, т - туалет; зк, зп, зт, зв - загальні кухня, передпокій, туалет, ванна.

** 1,2 - приміщення на найвищому поверсі будинку, 3,4 - на середніх поверхах, 5,6 - на першому поверсі, 1,3,5 - приміщення наріжні (дві зовнішні стіни), 2,4,6 - приміщення з однією зовнішньою стіною. Якщо в квартирі (будинку) є приміщення без зовнішніх стін, вони враховуються як приміщення з однією зовнішньою стіною.

Приклад: жк 3-4 - третя житлова кімната на середньому поверсі з однією зовнішньою стіною.

6. Характеристика засобів обліку та регулювання споживання води і тепла:

N	Вид засобу обліку та регулювання споживання	Тип	Заводський номер	Початкове показання	Місце встановлення*	Примітка
п/п						

* Відповідно до пункту 4.

Обсяги, режими та терміни виконання послуг

7. ВИКОНАВЕЦЬ надає СПОЖИВАЧЕВІ послуги з дотриманням таких споживчих властивостей, якісних показників і режимів:

1) централізоване холодне водопостачання:

безперебійне цілодобове або згідно із затвердженим режимом водопостачання з _____ до _____ год., з _____ до _____ год. у такі дні: _____ з _____ до _____ год., з _____ до _____ год. у такі дні: _____ протягом року з витратою не менш як _____ л/с за нормою споживання _____ л/добу на одну особу (або за даними лічильника) за наявності централізованого гарячого водопостачання або з витратою не менш як _____ л/с за наявності місцевого водопідігрівача та тиску води не нижче ніж _____ кГс/см² (_____ кПа);

склад і властивості води - згідно з нормативами, встановленими органами Держстандарту і МОЗ;

2) централізоване гаряче водопостачання:

безперебійне або згідно із затвердженим режимом гаряче водопостачання з _____ до _____ год., з _____ до _____ год. у такі дні: _____ з _____ до _____ год., з _____ до _____ год. у такі дні: _____ протягом року з витратою не менш як _____ л/с;

склад і властивості гарячої води згідно з нормативами, встановленими органами Держстандарту і МОЗ;

забезпечення нормативної температури гарячої води у точці розбору не менш як +50 оС та не більш як +75 оС;

3) центральне опалення:

своєчасний початок та закінчення опалювального сезону - три доби з середньою добовою температурою +8 оС або _____;

безперебійне тепlopостачання протягом усього опалювального сезону _____;

забезпечення температури повітря в житлових приміщеннях за умови утеплення цих приміщень (згідно з діючими нормами і правилами): + _____ оС, у наріжних кімнатах + _____ оС, _____;

4) водовідведення - безперебійне, цілодобове протягом року.

8. ВИКОНАВЕЦЬ терміново після подання заявки усуває витікання води із санітарно-технічних трубопроводів, ліквідує причини, що привели до витікання води, протягом _____.

9. ВИКОНАВЕЦЬ усуває несправності і витікання води із запірної та водорозбірної арматури, приладів опалення протягом _____ з моменту подання заявки.

Вартість послуг

10. Розмір щомісячної плати за надані послуги на момент укладення цього Договору становить:

1) за встановленими тарифами та нормами усього _____ гривень, у тому числі:

холодне водопостачання _____ гривень (за _____ куб.метр/місяць з однієї особи);

гаряче водопостачання _____ гривень (за _____ куб.метр/місяць з однієї особи);

водовідведення _____ гривень (за _____ куб.метр/місяць з однієї особи);

центральне опалення _____ гривень (за _____ кв.метр/місяць) та додаткова плата згідно з пунктом 13 цього Договору _____ гривень за місяць;

2) у разі наявності засобів поквартирного обліку СПОЖИВАЧ сплачує за послуги водо-, теплопостачання та водовідведення за такими тарифами:

холодне водопостачання _____ гривень за 1 куб.метр;

гаряче водопостачання _____ гривень за 1 куб.метр, у тому числі:

- за витрачену воду _____ гривень за 1 куб.метр;

- за підігрівання води _____ гривень за 1 куб.метр;

водовідведення _____ гривень за 1 куб.метр;

центральне опалення _____ гривень за 1 Гкал, при цьому:

опалення квартири - за показаннями лічильника теплової енергії або за розрахунками ВИКОНАВЦЯ, якщо встановлено прилади-розподільвачі, згідно з пунктом 17 цього Договору;

додаткова плата - згідно з пунктом 14 цього Договору.

Порядок розрахунків

11. Розрахунковий період оплати послуг - один календарний місяць. Термін внесення платежів - не пізніше ніж 10 числа наступного за розрахунковим місяця.

12. Стягнення плати за послуги, обсяги яких підраховуються з допомогою квартирних лічильників за нормами (без урахування показань засобів обліку), не допускається. ВИКОНАВЕЦЬ і СПОЖИВАЧ не мають права відмовитися від врахування показань засобів обліку, за винятком випадків, передбачених пунктами 14-16 цього Договору.

13. За опалення квартири (приватного будинку) за нормами СПОЖИВАЧ додатково сплачує:

1) за перевищення розрахункової потужності приладів опалення - на _____ відсотків _____ гривень;

2) за неналежне утеплення - на _____ відсотків _____ гривень.

14. Із встановленням квартирних теплотічильників СПОЖИВАЧ сплачує за опалення своєї квартири за показаннями теплотічильника та додатково за опалення загальних приміщень будинку _____ відсотків відповідно до цих показань.

15. Із встановленням квартирних лічильників лише холодної води (гаряча вода споживається без обліку) плата за холодною і гарячу воду справляється за встановленими нормами.

16. Із встановленням квартирних лічильників лише гарячої води (холодна вода споживається без обліку) плата за підігрівання води справляється за показаннями лічильника, а плата за всю використану воду - за встановленими нормами.

17. За наявності засобів побудинкового та поквартирного обліку води і теплової енергії в багатоквартирних будинках ВИКОНАВЕЦЬ здійснює перерахунок розміру плати за фактично надані послуги за показаннями засобів обліку.

Періодичність перерахунку встановлюється один раз на _____ місяців.

18. СПОЖИВАЧ вносить плату за послуги на розрахункові рахунки (субрахунки) виконавця:

за холодне водопостачання - на розрахунковий рахунок N _____
субрахунок N _____;

за гаряче водопостачання - на розрахунковий рахунок N _____
субрахунок N _____;

за водовідведення - на розрахунковий рахунок N _____
субрахунок N _____;

за центральне опалення - на розрахунковий рахунок N _____
субрахунок N _____

(банківські реквізити виконавця)

через _____.
(касу банківської установи або виконавця послуг)

19. У разі отримання адресної безготівкової субсидії або іншого виду державної соціальної допомоги СПОЖИВАЧ вносить плату за надані послуги у встановленому законодавством порядку.

20. Оплата послуг здійснюється _____.
(готівкою або в безготівковій формі)

Оплата готівкою здійснюється через каси банківських установ або ВИКОНАВЦЯ послуг з видачею платіжного документа, оформленого у встановленому порядку (відбиток реєстратора розрахункових операцій, печатки тощо).

Оплата в безготівковій формі здійснюється СПОЖИВАЧЕМ шляхом оформлення доручення _____
(банку або іншої організації)

про щомісячне перерахування _____ гривень з рахунка СПОЖИВАЧА на розрахунковий рахунок ВИКОНАВЦЯ.
(Пункт 20 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 450 ([450-2001-п](#)) від 06.05.2001)

21. СПОЖИВАЧ може застосовувати авансові платежі у розмірі _____ гривень на місяць.

22. У разі застосування безготівкової форми оплати та авансових платежів ВИКОНАВЕЦЬ періодично _____ здійснює перерахунок вартості фактично спожитих послуг та повідомляє СПОЖИВАЧА про результати перерахунку.

23. За відхилення нарахованих платежів за фактично отримані послуги від сум зарахованих платежів, у разі застосування безготівкової та авансової форми оплати, санкції між ВИКОНАВЦЕМ та СПОЖИВАЧЕМ (пеня, кредиторські відсотки) не застосовуються.

Якість послуг

24. У разі відхилення якості послуг від встановленої цим Договором ВИКОНАВЕЦЬ здійснює перерахунок розміру плати за послуги у бік зменшення, а саме:

1) за перерви в наданні послуг з холодного водопостачання понад 6 год. на добу при цілодобовому водопостачанні та понад 30 відсотків загального часу подавання води за добовим графіком - на _____ відсотка місячної плати за кожен добу з перевищенням допустимого терміну зазначеного відхилення;

2) за перерви в наданні послуг з гарячого водопостачання понад 6 год. на добу при цілодобовому водопостачанні та понад 30 відсотків загального часу подавання води за добовим графіком - на _____ відсотка місячної плати за кожен добу з перевищенням допустимого терміну зазначеного відхилення;

3) за перерви в наданні послуг з водовідведення понад одну добу - на _____ відсотка місячної плати за кожен добу з перевищенням допустимого терміну зазначеного відхилення;

4) за відхилення якості холодної води від вимог ГОСТу 2874-82 "Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством" - на _____ відсотків за весь термін відхилення;

5) за відхилення якості гарячої води від вимог ГОСТу 2874-82 - на _____ відсотків за весь термін відхилення;

6) за зниження температури гарячої води за весь термін відхилення:

до +45-49 оС - на _____ відсотка плати за підігрівання води;

до +40-44 оС - на _____ відсотка плати за підігрівання води;

нижче +40 оС - СПОЖИВАЧ сплачує за витрачену воду як за холодну;

7) за прострочення початку або дострокове закінчення опалювального сезону понад одну добу - на _____ відсотка місячної плати за кожен добу відхилення;

8) за перерви у теплопостачанні понад 12 год. на добу - на _____

___ відсотка місячної плати за кожну добу з перевищенням допустимого терміну зазначеного відхилення;

9) за зниження температури повітря в житлових приміщеннях:

нижче + ___ оС - за кожний градус відхилення до +12 оС на ___ відсотків плати за опалення за весь термін відхилення;

за кожний градус зниження температури повітря в житлових приміщеннях від +12 оС до +5 оС - на _____ відсотків плати за весь термін відхилення.

Якщо температура повітря у житлових приміщеннях знижується до + 5 оС і нижче, плата за опалення за весь термін відхилення не справляється.

25. Плата за надання послуг також зменшується:

за перевищення терміну ліквідації витікання води із санітарно-технічних трубопроводів (виконується терміново після подання заявки та усувається протягом _____) - на ___ відсотка за кожну добу наявності витікання води, але не більш як на 50 відсотків місячної плати за відповідну послугу;

за перевищення термінів усунення несправності запірної арматури на вводах у квартиру, витікання води із водопровідних кранів, змішувачів, змивних бачків, приладів опалення понад _____ після подання заявки ВИКОНАВЦЮ - на ___ відсотка за кожну добу перевищення терміну усунення несправності, але не більш як на 25 відсотків місячної плати за відповідну послугу.

Права та обов'язки Виконавця

26. ВИКОНАВЕЦЬ має право:

у разі порушення СПОЖИВАЧЕМ терміну внесення платежів стягувати неустойку (пеню) згідно із законодавством або цим Договором (за винятком неплатежів через неякісне надання та перерви у наданні послуг - до прийняття рішення про задоволення або відхилення претензій СПОЖИВАЧА відповідно до цих Правил);

здійснювати контроль за одержанням послуг шляхом проведення огляду технічного стану санітарно-технічного обладнання у СПОЖИВАЧА та перевірки показань засобів обліку і вносити відповідні зміни до Договору, пов'язані з виявленням нових даних, які впливають на розмір платежів (кількість мешканців, підвищення рівня благоустрою квартири тощо);

припиняти надання послуг у разі прострочення оплати понад ___ місяці або порушення вимог пункту 31 цього Договору (до ліквідації заборгованості чи усунення виявлених порушень та оплати СПОЖИВАЧЕМ робіт з припинення та відновлення надання послуг).

27. ВИКОНАВЕЦЬ зобов'язаний:

1) ознайомити СПОЖИВАЧА з Правилами користування приміщеннями житлових будинків і прибудинковими територіями, цими Правилами і витягами з:

Правил користування системами комунального водопостачання і водовідведення в містах і селищах України;

Правил технічної експлуатації систем водопостачання та каналізації населених пунктів України;

Правил користування системами теплопостачання;

Правил обліку відпуску теплової енергії;

Правил технічної експлуатації тепловикористовуючих установок і теплових мереж;

інших нормативних актів і документів, які регламентують надання послуг;

2) забезпечувати надання СПОЖИВАЧЕВІ послуг згідно з пунктами 7, 8 і 9 цього Договору та виконувати з додержанням положень, правил і норм роботи з технічного обслуговування і ремонту санітарно-технічних систем житлового будинку, в тому числі технічне обслуговування та ремонт внутрішньоквартирного санітарно-технічного обладнання:

проведення періодичного огляду санітарно-технічного обладнання, засобів обліку і регулювання споживання води і теплової енергії (один раз на _____ місяців);

ремонт водопровідних кранів, вентилів, засобів обліку і регулювання споживання води і теплової енергії, змішувачів тощо;

укріплення та прочищення раковин, унітазів, умивальників;

регулювання та ремонт змивних бачків;

усунення витікання води із з'єднань санітарно-технічних приладів з трубопроводами;

ремонт і регулювання систем центрального опалення;

випускання повітря та промивання системи центрального опалення;

ремонт окремих секцій опалювальних приладів та ділянок труб з усуненням витікань;

3) у 5-добовий термін після одержання акта про зниження якості наданих послуг розглянути претензії СПОЖИВАЧА до якості послуг та зробити відповідні перерахунки щодо зменшення розміру плати за надані послуги (або видати СПОЖИВАЧЕВІ обґрунтовану відмову);

4) своєчасно надавати СПОЖИВАЧЕВІ інформацію (письмово або через засоби масової інформації) про зміни режиму надання послуг, нормативів їх споживання, тарифів на них, термін планового відключення гарячого водопостачання для проведення ремонтних робіт і обслуговування зовнішніх мереж, вмикання та вимикання центрального опалення, термін проведення огляду та ремонтних робіт;

5) у разі планових перерв у наданні послуг або перерв, пов'язаних з аваріями на зовнішніх чи внутрішніх санітарно-технічних мережах, понад допустимі терміни перераховувати розмір плати за ці послуги і повідомляти про це СПОЖИВАЧА до 5 числа наступного за розрахунковим місяця;

6) своєчасно вживати заходів до запобігання та ліквідації аварійних ситуацій, пов'язаних з технічним станом систем водо-,

теплопостачання та водовідведення;

7) припиняти надання послуг з холодного і гарячого водопостачання, центрального опалення (у разі наявності технічної можливості) та водовідведення на період тимчасової відсутності СПОЖИВАЧА та членів його сім'ї з опломбуванням запірних вентилів на вводі у квартиру (приватний будинок) за письмовою заявкою СПОЖИВАЧА;

8) поновлювати надання послуг у _____ термін після ліквідації заборгованості, усунення порушень та оплати СПОЖИВАЧЕМ робіт з припинення та відновлення надання послуг і подання відповідної заявки СПОЖИВАЧА;

9) відшкодувати збитки, завдані майну, житловому приміщенню, та шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю СПОЖИВАЧА внаслідок наявності недоліків у наданні послуг, у розмірі і порядку, визначених законодавством;

10) сплачувати СПОЖИВАЧЕВІ неустойку (пеню) за ненадання послуг згідно з абзацом третім пункту 32 цього Договору.

Записи про проведені ВИКОНАВЦЕМ роботи з технічного обслуговування та ремонту внутрішньоквартирного обладнання вносяться до картки обліку технічного обслуговування за такою формою:

**КАРТКА ОБЛІКУ
технічного обслуговування внутрішньоквартирних
систем водо-, теплопостачання та водовідведення**

Дата	Роботи, виконані	Підпис
	представником	Роботи виконав
	виконавця	споживача про
		прийняття робіт
		прізвище, ім'я
		підпис
		та по батькові

Права та обов'язки Споживача

28. СПОЖИВАЧ має право на:

одержання послуг, що повинні відповідати вимогам актів законодавства, нормативних документів та цього Договору;

відшкодування в повному обсязі збитків, завданих майну, житловому приміщенню, та шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання послуг, відповідно до законодавства;

несплату вартості послуг, не наданих понад термін, установлений пунктом 24 Договору, та одержання неустойки (пені) згідно з пунктом 32 цього Договору. При цьому припинення оплати не звільняє ВИКОНАВЦЯ від усунення недоліків (або вжиття заходів для їх усунення), які спричинили перерви у наданні послуг, та відшкодування завданих збитків;

усунення ВИКОНАВЦЕМ виявлених недоліків у наданні послуг протягом термінів, установлених пунктами 24-25 цього Договору;

зменшення розміру плати за послуги у разі зниження їх якості згідно з пунктами 24-25 цього Договору;

несплату вартості послуг з холодного і гарячого водопостачання та водовідведення за час тимчасової відсутності СПОЖИВАЧА та членів його сім'ї (за умови відключення ВИКОНАВЦЕМ холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів на вводі у квартиру (приватний будинок), а також послуг з центрального опалення (за наявності технічної можливості);

перевірку якості послуг, що надаються (якість питної та температура гарячої води, температура у приміщеннях тощо), обсягу наданих послуг та їх вартості. Витрати, пов'язані з експертизою, відшкодовуються у встановленому законодавством порядку.

29. СПОЖИВАЧ зобов'язаний:

своєчасно, в установлений Договором термін, оплачувати надані послуги;

у разі наявності засобів поквартирного обліку холодної і гарячої води та тепла щомісяця або _____ знімати їх показання та оплачувати надані послуги за цими показаннями і встановленими тарифами;

повідомляти ВИКОНАВЦЯ про всіх осіб, які тимчасово проживають у квартирі більше одного місяця на рік, а також про всі зміни у стані санітарно-технічного обладнання квартири протягом місяця;

раціонально використовувати воду та теплову енергію за прямим призначенням, дбайливо користуватися санітарно-технічним обладнанням квартири;

не допускати підключення і використання побутових приладів та обладнання, які не відповідають вимогам безпеки експлуатації та санітарно-гігієнічним нормативам, а також використання теплоносія із систем опалення не за прямим призначенням;

допускати у приміщення представників ВИКОНАВЦЯ послуг, а також спеціалізованих підприємств (за наявності відповідних посвідчень) для проведення оглядів технічного стану санітарно-технічного обладнання, виконання ремонтних робіт з _____ до _____ год. та ліквідації аварій - цілодобово.

30. СПОЖИВАЧ не має права самовільно переобладнувати з порушенням проектних рішень, використовувати не за призначенням та псувати інженерне обладнання житлових приміщень, житлових будинків.

Відповідальність Сторін

31. Споживач несе відповідальність:

за порушення правил користування житловими будинками і житловими приміщеннями та правил експлуатації внутрішньобудинкових (квартирних) систем водо-, теплопостачання і водовідведення - шляхом сплати штрафу відповідно до законодавства;

за прострочення терміну внесення платежів за послуги - шляхом сплати неустойки (пені) з розрахунку _____ несплаченої суми за кожний день прострочення, але не більш як _____ відсотків загальної суми боргу;

за неповідомлення ВИКОНАВЦЯ про осіб, які проживали у квартирі (приватному будинку) більше одного місяця, - шляхом внесення плати за надані цим особам послуги з холодного, гарячого

водопостачання, теплопостачання та водовідведення;

за збитки, завдані з його вини власнику будинка та іншим споживачам (залиття водою тощо), - згідно із законодавством.

32. Виконавець несе відповідальність:

у разі невиконання своїх обов'язків, яке призвело внаслідок аварії до завдання СПОЖИВАЧЕВІ та іншим особам збитків, - шляхом відшкодування завданих збитків, невідкладного виконання необхідних ремонтних робіт або (за вимогою споживача) оплати документально підтверджених витрат;

у разі зниження якості послуг, порушення установлених Договором термінів усунення несправностей або перевищення допустимих перерв у наданні послуг - шляхом зменшення розміру плати та сплати споживачеві неустойки (пені) в розмірі _____ відсотка місячної плати за послугу за кожен день її ненадання;

у разі порушення прав СПОЖИВАЧІВ ВИКОНАВЕЦЬ несе відповідальність згідно із законом.

33. ВИКОНАВЕЦЬ не несе відповідальності за ненадання або недоліки в якості наданих послуг, якщо доведе, що вони виникли з вини самого СПОЖИВАЧА або внаслідок дії непереборної сили.

Термін дії Договору

34. Договір діє протягом одного року.

35. Якщо за місяць до закінчення терміну дії Договору жодна із сторін не висловила наміру внести до нього зміни або доповнення, він продовжується на наступний рік.

36. Договір може бути розірваний достроково у разі зміни споживача або переходу права власності на квартиру (приватний будинок) до іншої особи, якій надаються послуги з централізованого водопостачання, теплопостачання та водовідведення у житловому фонді та підсобних приміщеннях.

Інші умови

37. У разі порушення ВИКОНАВЦЕМ умов Договору СПОЖИВАЧ викликає представника виконавця для складання та підписання акта - претензії, в якому зазначаються терміни, види, відхилення показників у наданні послуг тощо (форму типового акта-претензії наведено у додатку N 3 до цих Правил).

38. Акт-претензія складається СПОЖИВАЧЕМ та представником ВИКОНАВЦЯ і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника ВИКОНАВЦЯ в термін _____ або відмови від його підписання акт-претензія вважається дійсним, якщо його підписали не менш як три споживачі, що проживають у будинку, або виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення.

39. Акт-претензія СПОЖИВАЧА надсилається ВИКОНАВЦЮ, який у п'ятиденний термін приймає рішення про перерахунок розміру платежів або про відмову в задоволенні претензій СПОЖИВАЧА з обґрунтуванням її причин.

40. Відмову в задоволенні претензій СПОЖИВАЧА щодо відхилення показників надання послуг згідно з умовами Договору ВИКОНАВЕЦЬ може здійснити на основі даних реєстраційних технічних засобів,

атестованих і опломбованих відповідними органами Держстандарту, та аналізу якості води на підставі проб, узятих безпосередньо відповідними органами санітарно-епідемічного нагляду.

41. Спори, що виникають з цього договору, розв'язуються в порядку, встановленому законодавством.
(Пункт 41 додатку 1 в редакції Постанови КМ N 1973 ([1973-2002-п](#)) від 25.12.2002)

42. Цей Договір складено у двох примірниках, один з яких знаходиться у СПОЖИВАЧА, другий - у ВИКОНАВЦЯ.

Довідкові відомості

Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Аварійні та ремонтні служби внутрішньобудинкових мереж

водопостачання: телефон _____ адреса _____
(виконавця послуг)
водовідведення: телефон _____ адреса _____
(виконавця послуг)
теплостачання: телефон _____ адреса _____
(виконавця послуг)

Місцеві органи, які контролюють виконання цих Правил

Міська санітарно-епідемічна станція

телефон _____ адреса _____

Міське відділення Антимонопольного комітету України

телефон _____ адреса _____

Міське відділення Держспоживзахисту України

телефон _____ адреса _____

Міське управління житлового господарства

телефон _____ адреса _____

ПАМ'ЯТАЙТЕ !

Струмінь завтовшки з сірник призводить до витікання 500 літрів води на добу.

Несправний змішувач у ванній спричиняє витікання 1200 літрів води на добу.

Несправний змивний бачок призводить до витікання майже 12000 літрів води на добу.

Для виробництва 1 куб. метра води витрачається близько 1 кВт.год електроенергії.

Зниження температури в приміщенні на 1 оС дає змогу зекономити 7 відсотків палива.

Неутеплені вікна знижують температуру в житловому приміщенні на 20 відсотків.

Неутеплені вхідні двері знижують температуру в житловому приміщенні на 8 - 12 відсотків.

Незачинені двері і розбите скло на сходовій клітці знижують температуру на 60 - 70 відсотків.

Встановлення побудинкових засобів обліку дає змогу зекономити до 30 відсотків коштів споживачів на плату за послуги.

Встановлення поквартирних засобів обліку дає змогу зекономити до 50 відсотків коштів споживачів на плату за послуги.

Юридична адреса і підписи Сторін

ВИКОНАВЕЦЬ	СПОЖИВАЧ
_____ (посада, підпис, прізвище, ім'я та по батькові)	_____ (підпис, прізвище, ім'я та по батькові)
Адреса _____	Адреса _____
Телефон _____	Телефон _____
	Підпис СПОЖИВАЧА засвідчую
	ВИКОНАВЕЦЬ _____ (підпис)
МП	МП

Додаток N 2
до Правил надання населенню
послуг з водо-, теплопостачання
та водовідведення

Рекомендовані вимоги щодо показників надання послуг та зменшення плати за них у разі зниження їх якості

Вид	Показники якості	Відхилення	Допустимий термін
Рекомендовані умови зменшення послуг	послуг	Розрахункова одиниця показників	оддиниця відхилення показників плати
за надані послуги у разі	надання	надання	надання послуг
перевищення терміну відхилення	у разі наяв-	у разі відсут-	
показників їх надання	ності засобів	ності засобів	
обліку у	обліку у		
споживача	споживача		

Водо- безперебійне цілодобове перерви у не більше 6 год. на плата
за холодну воду за з одного
поста- або за затвердженим водопоста- добу при
зменшується на 3,3 відсотка показаннями мешканця за
чання режимом чанні або цілодобовому
місячної плати за кожний день засобів місяць
водопостачання порушення водопостачанні та не з
перевищенням допустимого обліку
протягом року з режиму більш як 30 відсотків
терміну відхилення витратою не менш як подачі води загального часу
0,2 л/с за наявності подавання води за
централізованого добовим графіком (не
гарячого водопостачання більше двох разів на
місяць)

безперебійне перерви у не більше 6 год. на плата
за холодну воду за з одного
цілодобове або за водопоста- добу при
зменшується на 3,3 відсотка показаннями мешканця за
затвердженим режимом чанні або цілодобовому
місячної плати за кожний день засобів місяць
водопостачання порушення водопостачанні та не з
перевищенням допустимого обліку
протягом року з режиму більш як 30 відсотків
терміну відхилення витратою не менш як подачі води загального часу
0,3 л/с за наявності подавання води за
місцевого добовим графіком
водопідігрівача та (не більше двох разів
тиску води не нижче на місяць)
ніж 0,6 кгс/см²
(60кПа)

склад і властивості відхилення не допускається (або плата
за воду зменшується на за з одного
води згідно з норма- складу і за рішенням згідно з 20
відсотків за весь термін показаннями мешканця за
тивими, встановленими властивостей пунктом 5 цих
відхилення якості води від засобів місяць
органами Держстандарту води від Правил) ГОСТу
2874-82 "Вода питьевая. обліку та
і МОЗ установлених
Гигиенические требования и результа-
контроль за качеством" тами лабора-
торного або
погоджених
контролю нормативів

Гаряче безперебійне або за перерви у не більше 6 год. на плата
за гарячу воду за з одного
водо- затвердженим режимом гарячому добу при
зменшується на 3,3 відсотка показаннями мешканця за
поста- гаряче водопостачання водопоста- цілодобовому
місячної плати за кожний день засобів місяць
чання протягом встановленого чанні або водопостачанні та не з
перевищенням допустимого обліку
договором часу з порушення більш як 30 відсотків
терміну відхилення витратою не менш як режиму загального часу
0,18 л/с подачі подавання води за
гарячої води добовим графіком (не

			більше двох разів на місяць)	
Гаряче забезпечення температури гарячої води:	за фактична	не більше 5-15 хвилин при		
водо- нормативної температури гарячої води; засобів	з одного показаннями мешканця за місяць	після відкривання водорозбірного крана	понад	
+50 оС - 100 відсотків плати обліку менш як +50 оС та не підігрівання води;	розбору не відповідає нормативам		плати	+45-49
оС - 90 відсотків плати обліку більш як +75 оС	відповідає			+40-44
підігрівання води;				
+40 оС - плата за підігрівання не справляється				нижче
спожиту воду плата				(за
справляється як за холодну)				
склад і властивості за гарячу воду зменшується на 10 відсотків за нормативами, термін відхилення якості від ГОСТу 2874-82 "Вода питтьєвая. Гигиенические требования и контроль за качеством"	за з одного гарячої води згідно з показаннями мешканця за засобів обліку встановленими органами ку та результ- Держстандарту і МОЗ устанавлених татами лабораторного контролю	відхилення з одного складу і за рішенням згідно з показаннями мешканця за пунктом 5 цих Правил)	не допускається (або	плата
Водовідведення зменшується на 3,3 відсотка року місячної плати за кожний день загального перевищення допустимого терміну відхилення обліку	за з одного водовідведення протягом витрачання денні холодної та гарячої води за показан- нями засобів	один день (з 6 до 24 год.) мешканця за місяць		плата
Опалення своєчасний початок та закінчення зменшується на 3,3 відсотка опалювального сезону місячної плати за кожний день перевищення допустимого	за прострочення за 1 кв. метр терміну показаннями засобів обліку	три доби (згідно з графіком, (куб.метр) початку або затвердженим загальної місцевими площі		плата

добовою температурою	закінчення	державними адмі-
терміну відхилення		квартири
+8 оС)	опалювально-	ністраціями або
(приватного	го сезону	органами місцевого
будинку)		самоврядування)
безперебійне	перерви у	12 год. на добу (один плата
за опалення	за пока-	за 1 кв.метр
теплопостачання	теплопоста-	раз за місяць)
зменшується на 3,3 відсотка	зан-	(куб.метр)
протягом усього	чанні	загальної
місячної плати за кожний день	нями засо-	площі
опалювального сезону	бів	з
перевищенням допустимого	обліку	квартири
терміну відхилення		
(приватного		
будинку)		
Опалення забезпечення	фактична	12 год. на добу (один за
кожний градус відхилення	за	за 1 кв. метр
температури повітря в	температура	раз за місяць)
+18 оС до +12 оС	показаннями	(куб.метр)
житлових приміщеннях	в	загальної
температури в приміщеннях	засобів	площі
за умови утеплення	приміщеннях	плати
за опалення	обліку	нижча
приміщень (згідно з		квартири
зменшується на 5 відсотків		плати
діючими нормами і	нормативної	
за період відхилення (за	(приватного	
правилами: +18 оС, у		дні з
перевищенням	будинку)	
наріжних кімнатах		
допустимого терміну		
+ 20 оС)		
відхилення)		
		за
кожний градус відхилення		від
+12 оС до +5 оС		
температури в приміщеннях		плати
за опалення		
зменшується на 10 відсотків		плати
за весь період		
відхилення (за дні з		
перевищенням допустимого		
терміну відхилення).		
		При
зниженні температури у		

житлових приміщеннях нижче

+5 оС

плата за опалення не

справляється.

Водо- за відповідну послугу	своєчасне усунення витікання води із зменшується на 2 відсотки за чання, санітарно-технічних добу (але не більш як водовід- відсотків місячної плати) ведення, опалення	залиття приміщень водою	припинення витікання - терміново, усунення причини витікання води - протягом доби	плата кожну на 50
за відповідну послугу зменшується на 1 відсоток за добу (але не більш як відсотків місячної плати)	своєчасне усунення несправностей і витікання води із запірної та водорозбірної арматури, приладів опалення	витікання холодної та гарячої води	доба з часу подання заявки виконавцю	плата кожну на 25

* Крім перерв, встановлених для проведення планових ремонтів і випробувань.

Додаток N 3
до Правил надання населенню
послуг з водо-, теплопостачання
та водовідведення

ТИПОВИЙ АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ
з приводу якості надання послуг з водо-, теплопостачання та
водовідведення

_____ "___" _____ 199__ р.
(назва населеного пункту) (дата складання)

Згідно з договором (ами) N _____

СПОЖИВАЧ(І) _____
(прізвище, ім'я та по батькові)

висловлює (ють) претензії ВИКОНАВЦЮ з приводу якості надання послуг _____
(види послуг)

за відхилення _____
(види, показники порушень згідно з умовами Договору)

термін порушень _____

від "___" _____ 199__ р. до "___" _____ 199__ р.

термін порушень _____

від "___" _____ 199__ р. до "___" _____ 199__ р.

У зв'язку з викладеним вище ВИКОНАВЕЦЬ повинен забезпечити відповідний рівень надання послуг, зробити перерахунок розміру плати за ненадані або неякісні послуги та сплатити неустойку СПОЖИВАЧАМ згідно з умовами Договору.

Інші умови: _____

Цей акт склали
з боку ВИКОНАВЦЯ

з боку СПОЖИВАЧА

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

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

Адреса _____

Адреса _____

Телефон _____

Телефон _____

СПОЖИВАЧ, що проживає у
будинку, N _____ кв. _____

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

СПОЖИВАЧ, що проживає у
будинку, N _____ кв. _____

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

Примітка. У разі неприбуття в погоджений термін або відмови представника виконавця підписати акт він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як три СПОЖИВАЧІ, які проживають у даному будинку, або виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення.

ВИБОРНА ОСОБА

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

(номер посвідчення, яке
підтверджує надані їй
повноваження)

(де, ким і коли
zareestrovano)

Додаток N 4
до Правил надання населенню
послуг з водо-, теплопостачання
та водовідведення

**Журнал
реєстрації вимог (претензій)**

N	Дата	Прізвище, п/п звер- ім'я, по нення батькові	Адреса заявника	Вид та зміст вимоги	Рішення керівника підприємства	Кому доручено виконання,	Інформація про виконання
---	------	---	----------------------	-------------------------------	--	------------------------------------	------------------------------------

		заявника	(пре-	виконавця	термін	
			тензій)	послуг	виконання	
