

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 5 липня 2019 р. № 690

ПРАВИЛА
надання послуг з централізованого водопостачання
та централізованого водовідведення

Загальні питання

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

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

Порядок надання послуг

2. Виконавець забезпечує надання послуг, що відповідають кількісним та якісним характеристикам, встановленим нормативам, у межах його майнової належності, визначеної договором.

3. Приєднання житлових та нежитлових будівель до мережі централізованого водопостачання та централізованого

водовідведення здійснюється згідно з технічними умовами на підключення споживачів до систем централізованого водопостачання та водовідведення.

4. Утримання внутрішньобудинкових систем у багатоквартирному будинку здійснюється відповідно до Порядку обслуговування внутрішньобудинкових систем тепlopостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води, затвердженого Мінрегіоном.

5. Надання послуг споживачам, які є власниками (співвласниками) приміщень у багатоквартирних будинках та використовують питну воду для виробництва продукції, здійснюється за умови отримання технічних умов на приєднання такого приміщення до систем централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення.

6. Надання послуг здійснюється виключно на договірних засадах.

Послуги надаються споживачеві згідно з умовами договору, що укладається відповідно до типових договорів про надання комунальних послуг з урахуванням вимог Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (далі — договір).

7. Якість послуги повинна відповідати вимогам, встановленим Законом України "Про житлово-комунальні послуги", іншими актами законодавства та договором. Виконавець забезпечує відповідність якості послуги встановленим вимогам.

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

9. У разі перерви в наданні послуг виконавець зобов'язаний повідомити споживачам про таку перерву у спосіб, передбачений

частиною другою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” .

Способом, що гарантує доведення інформації до споживача, є оголошення, розміщені у місцевих засобах масової інформації, під’їзді, на дошці оголошень (у разі наявності), в особистому електронному кабінеті споживача, на сайті виконавця, або повідомлення споживачеві за допомогою засобів телефонного зв’язку, електронною поштою, номер, адресу яких зазначено споживачем у договорі.

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

10. Виконавець повинен забезпечити надання послуги безперервно з гарантованим рівнем безпеки та тиском.

Параметри якості питної води повинні відповідати вимогам державних санітарних норм і правил.

Тиск питної води повинен відповідати параметрам, встановленим державними будівельними нормами.

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

Порядок обліку послуг

12. Одиницею виміру послуг є куб. метр.

13. Ведення комерційного обліку послуги здійснюється вузлами обліку, що забезпечують загальний облік їх споживання в будівлі, її частині (під’їзді), обладнаній окремим інженерним вводом, згідно з показаннями засобів вимірювальної техніки.

Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання наданих послуг визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності — за нормами споживання, встановленими органами місцевого самоврядування. Загальний обсяг споживання наданих послуг у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

Обсяг споживання наданих послуг споживачам, у яких відсутні вузли розподільного обліку, розраховується відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

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

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

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

15. Власник (співвласники) будівлі або його (їх) представник має право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для перевірки їх схоронності та зняття показань.

16. У разі недопущення споживачем або його представником виконавця або визначеної власником (співвласниками) особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, до відповідного вузла обліку для зняття показань або ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань відповідного вузла обліку, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов'язаний знімати споживач, для цілей комерційного або розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання таким споживачем відповідної послуги за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення споживачем або його представником виконавця або визначеної власником (співвласниками) особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, до вузла обліку для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопущення 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 визначена власником (співвласниками) особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, зобов'язані провести перерахунок із споживачем, а вузлів розподільного обліку — з усіма споживачами будівлі.

17. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

Якщо виконавцем встановлено факт втручання в роботу вузла комерційного обліку, він вважається таким, що вийшов з ладу.

У разі виходу з ладу вузла обліку він підлягає заміні та прийняттю на абонентський облік протягом п'яти робочих днів з дня виявлення факту виходу з ладу.

18. У разі виходу з ладу або втрати вузла розподільного обліку до відновлення його роботи або заміни протягом тримісячного строку ведення розподільного обліку здійснюється розрахунково з урахуванням середнього споживання протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб). Після закінчення тримісячного строку з дня виходу з ладу або втрати вузла розподільного обліку розрахунки з таким споживачем здійснюються як із споживачем, приміщення якого не оснащено вузлом розподільного обліку.

Якщо виконавцем встановлено факт втручання в роботу вузла розподільного обліку, він вважається таким, що вийшов з ладу.

19. Обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку питної води 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". Тривалість повірки (ремонт) засобів вимірювальної техніки та/або допоміжних засобів вузла обліку становить не більш як 30 днів.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням повірки (ремонт) ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з

урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

20. Обслуговування, заміна та ведення абонентського обліку вузлів розподільного обліку води здійснюються відповідно до частин другої — четвертої статті 6 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” з урахуванням вимог Закону України “Про метрологію та метрологічну діяльність” .

Тривалість повірки (ремонт) засобів вимірювальної техніки та/або допоміжних засобів вузла обліку становить не більш як 30 днів.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів розподільного обліку забороняється.

На час відсутності вузла обліку у зв’язку з проведенням повірки (ремонт) для цілей розподільного обліку приймається середньодобове споживання таким споживачем питної води за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

21. Зняття показань вузлів комерційного обліку здійснюється щомісяця виконавцем або визначеною власником (співвласниками) особою, що здійснює розподіл обсягів послуг, у присутності споживача або його представника (представника об’єднання співвласників багатоквартирного будинку, управителя багатоквартирного будинку), якщо інше не передбачено договором.

Зняття показань вузлів розподільного обліку здійснюється щомісяця споживачем, якщо інше не передбачено договором.

Споживач передає щомісяця показання вузлів розподільного обліку виконавцеві або визначеній власником (співвласниками)

особі, що здійснює розподіл обсягів послуг, у строк та спосіб, передбачені договором.

Виконавець періодично не менше одного разу на рік проводить контрольне зняття показань вузлів розподільного обліку у присутності споживача або його представника.

У разі коли зняття показань вузлів обліку здійснюється виконавцем або визначеною власником (співвласниками) особою, що здійснює розподіл обсягів послуг, за допомогою систем дистанційного зняття показань, таке зняття може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

Показання вузлів обліку, не взятих на абонентський облік, не враховуються під час здійснення розподілу обсягів послуг.

22. У разі коли виконавець надає послугу з централізованого водовідведення і не провадить господарської діяльності з централізованого водопостачання та/або постачання гарячої води, споживач або його представник передає такому виконавцеві показання вузлів обліку послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

У разі коли виконавець надає послугу з централізованого водовідведення і не провадить господарської діяльності з централізованого водопостачання та/або постачання гарячої води, визначена власником (співвласниками) особа, що здійснює розподіл обсягів послуг (якщо споживач передає показання вузлів розподільного обліку такій особі), передає такому виконавцеві показання вузлів обліку послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води, інформацію про розподіл послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

23. У разі настання перерв у наданні послуг плата за ці послуги за час таких перерв не нараховується.

Порядок оплати послуг та їх розмір

24. Споживач здійснює оплату за спожиті послуги щомісяця, якщо інший порядок та строки не визначені договором. Споживач не звільняється від оплати послуг, отриманих ним до укладення договору.

25. 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.

26. Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем або визначеною власником (співвласниками) 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 споживачеві або його представникові не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги, визначеного договором.

27. 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, наступного за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги.

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави за надані населенню пільги та житлові субсидії та/або

наявності у споживача заборгованості з оплати праці, підтвердженої належним чином.

28. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок розміру плати відповідно до визначеного законодавством порядку та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором.

29. У разі укладення колективного договору про надання послуги виконавець за наявності заборгованості за спожиті послуги звертається з претензією (позовом) до відповідного співвласника, який, за інформацією, наданою уповноваженою особою на письмовий запит виконавця, не виконав належним чином зобов'язання з оплати послуг.

У разі коли на письмовий запит виконавця уповноважена особа не надає такої інформації протягом 10 календарних днів з дня отримання запиту, виконавець має право звернутися з претензією (позовом) про сплату фактичної заборгованості до такої уповноваженої особи. Уповноважена особа, яка сплатила виконавцеві суму заборгованості, має право зворотної вимоги (регресу) до співвласника, який належним чином не виконав зобов'язання з оплати послуг, у розмірі виплаченої суми боргу.

30. Плата за послугу розраховується виходячи з розміру тарифу на послугу та обсягу спожитої послуги, визначеного та розподіленого відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

Плата за абонентське обслуговування та обслуговування внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку нараховується щомісяця.

31. Плата виконавцю за індивідуальним договором складається з плати за послугу, плати за абонентське обслуговування, плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем,

що забезпечують надання послуги в багатоквартирному будинку відповідно до умов договору.

У разі коли співвласники багатоквартирного будинку самостійно не обрали однієї з моделей організації договірних відносин, визначених частиною першою статті 14 Закону України "Про житлово-комунальні послуги", та/або не дійшли згоди з виконавцем про розмір плати за обслуговування 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 договором з колективним споживачем, складається з плати за послугу.

32. Плата за абонентське обслуговування сплачується споживачем виконавцеві в порядку та розмірах, визначених індивідуальним договором.

33. Розмір плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, які забезпечують надання послуг, встановлюється в порядку та розмірах, визначених індивідуальним договором.

34. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання".

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання включаються до плати виконавцю і в рахунку відображаються окремо відповідно до договору.

35. У разі виявлення у будівлі витoku води із внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання

протягом періоду, за який здійснюється розрахунок за послуги з централізованого водопостачання, розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

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

Права та обов’язки споживача

37. Споживач має право на:

1) підключення в установленому порядку до системи централізованого водопостачання та водовідведення;

2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим постачання якої визначаються на договірних засадах відповідно до нормативів питного водопостачання;

3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;

4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимої концентрації та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;

5) пред’явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших

порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та водовідведення;

6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і договором;

7) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

8) 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);

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

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

11) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження відповідно до умов договору;

12) отримання від виконавців штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством або договором;

13) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

14) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих

властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

15) отримання без додаткової оплати від виконавця або визначеної власником (співвласниками) особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, детального розрахунку такого розподілу;

16) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;

17) розірвання договору про надання послуг за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати його розірвання та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

38. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоку із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;

2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;

3) вчасно повідомляти виконавцеві про виявлені пошкодження на об'єктах централізованого водопостачання і водовідведення, які йому належать або якими він користується;

4) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

5) укладати договір у порядку і випадках, визначених законом;

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

7) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуг відповідно до договору та не втручатися в їх роботу;

8) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більше одного житлового та/або нежитлового приміщення, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

9) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договорами;

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

11) 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;

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

13) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

14) інформувати виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

15) надавати виконавцеві або визначеній власником (співвласниками) особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних вузлів обліку, що забезпечують ведення індивідуального обліку споживання послуг у квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, в порядку та строки, визначені договором;

16) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

39. Колективний споживач має право:

1) укладати договір відповідно до свого 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 виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання.

40. Колективний споживач зобов'язаний:

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

2) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором для споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитих послуг відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі

комунальних послуг (крім випадку, коли співвласниками визначено особу, що здійснює розподіл обсягів послуг);

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

Права та обов'язки виконавця

41. Виконавець має право:

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" ;

2) видавати технічні умови на підключення споживачів до систем централізованого водопостачання та водовідведення;

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

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

5) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна 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 ведення індивідуального обліку споживання послуги у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, в порядку, визначеному законом і договором;

6) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

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

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

9) створювати системи управління якістю, сертифіковані відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

42. Виконавець зобов'язаний забезпечити:

1) виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до договору;

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

3) вирішення питань, пов'язаних з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);

4) подання води для протипожежних потреб;

5) відшкодування збитків, завданих юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з їх вини;

6) своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та договором, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

7) підготовку та укладення із споживачем договорів з визначенням відповідальності за дотримання умов їх виконання;

8) надання без додаткової оплати в установленому законодавством порядку необхідної інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;

9) своєчасне проведення підготовки об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) розгляд у визначений законодавством строк претензій та скарг споживачів і проведення відповідних перерахунків розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

11) вжиття заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

12) перерахунок вартості послуг за весь період їх ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості, а також виплату споживачеві неустойки (штрафу, пені) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором;

13) виплату споживачеві штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством або договором;

14) своєчасне реагування на виклики споживачів, підписання актів-претензій, ведення обліку вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуг;

15) своєчасне проведення за власний рахунок робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуг, що виникли з його вини;

16) у разі укладення індивідуальних договорів здійснення розподілу загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та договором порядку;

17) інформування споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства.

Обмеження (припинення) надання послуг

43. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів 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 повідомлені

зазначається причина та строк перерви в наданні відповідних послуг.

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

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

46. Для обмеження (припинення) надання послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості з оплати за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання послуг 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.

47. У разі обмеження (припинення) надання послуги споживачеві виконавець опломбовує санітарно-технічне та/або інше обладнання, що розташоване в багатоквартирному будинку за межами або всередині приміщення, яким користується споживач, і пов'язане з наданням йому послуг.

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

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

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

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

пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку;

порушення прав та інтересів інших споживачів — співвласників багатоквартирного будинку, які виконують зобов'язання, встановлені законодавством і договором.

У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються власником (співвласниками) багатоквартирного будинку і виконавцем та відшкодовуються винною стороною відповідно до законодавства.

Порядок оформлення претензій споживачів

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

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

53. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до Порядку проведення перевірки

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

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

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

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

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

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

57. Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або надає (надсилає) споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 5 липня 2019 р. № 690

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
з індивідуальним споживачем про надання послуг з
централізованого водопостачання та централізованого
водовідведення
(з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем)

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

(найменування суб'єкта господарювання, що провадить господарську діяльність з
централізованого

водопостачання та/або централізованого водовідведення, код згідно з ЄДРПОУ)

в особі _____, що діє на підставі
(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

_____, затвердженого _____
(назва документа) (коли і ким)

(далі — виконавець), з однієї сторони, і фізична особа

(прізвище, ім'я

та по батькові)

що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна
— індивідуальним споживачем (далі — споживач), з іншої сторони
(разом — сторони), уклали договір про таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві послуги з _____ (далі — послуги),

(найменування послуги)

а споживач зобов'язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки і на умовах, що передбачені договором.

2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача.

3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

4. Інформація про споживача:

1) власник (співвласник, користувач) житлового приміщення (квартири) та члени його сім'ї — _____ осіб;
(словами)

2) власник (співвласник, користувач) нежитлового приміщення — _____ осіб;
(словами)

3) адреса об'єкта водоспоживання:

вулиця _____,

будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,
 місто (селище, село) _____, індекс _____,
 район _____,
 область _____;

4) номер контактного телефону споживача _____;

5) абонентський номер споживача _____;

б) характеристика вузлів розподільного обліку води:

| Порядковий номер | Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки | Заводський номер | Перше показання/ дата | Місце встановлення | Дата останньої періодичної перевірки, міжповірочний інтервал | Примітка |
|------------------|---|------------------|-----------------------|--------------------|--|----------|
|------------------|---|------------------|-----------------------|--------------------|--|----------|

У разі внесення змін до характеристики вузлів розподільного обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом оформлення акта взяття на абонентський облік.

5. Обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем, що забезпечують надання послуг у багатоквартирному будинку, здійснюються виконавцем на підставі відповідного договору із споживачами. Капітальний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, що забезпечують надання послуг, здійснюється споживачами чи залученими ними уповноваженими на виконання таких робіт особами за рахунок споживачів.

Розмір плати за послуги

6. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону та становлять:

на послугу з централізованого водопостачання —
 _____ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення —
_____ гривень за 1 куб. метр;

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

7. Плата за послуги складається з:

1) плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства;

2) плати за абонентське обслуговування, граничний розмір якої визначається Кабінетом Міністрів України;

3) плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, які забезпечують надання такої послуги, що визначається договором між виконавцем та споживачами.

Плата за абонентське обслуговування становить _____ гривень на місяць.

8. Розмір внесків за встановлення та заміну вузлів комерційного обліку (у разі встановлення виконавцем) визначається окремо для кожної будівлі. Сплата внесків розстрочується на ____ років.

9. Розмір внесків за обслуговування вузлів комерційного обліку визначається окремо для кожної будівлі з розрахунку на один рік та коригується щороку.

10. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого

водопостачання встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та становить _____ гривень на місяць.

11. Розмір плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, які забезпечують надання послуг, становить _____ гривень на місяць.

Облік та порядок оплати послуг

12. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

13. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

14. Виконавець або визначена споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами, має право доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку, за показаннями яких здійснюється такий розподіл.

15. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

16. Споживач або його представник має право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

17. Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів обліку із зазначенням його мети і дати.

18. Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця та уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

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

19. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем (якщо не визначено споживачами іншу особу, 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 споживачеві (його представникові) не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою споживача рахунки можуть надаватися йому в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

20. Показання вузлів розподільного обліку (у тому числі гарячої води) знімаються споживачем в останній день розрахункового періоду та надаються виконавцеві у строк _____ одним із таких способів, як телефоном, факсом, або в інший спосіб, доведений до відома споживача, та зазначаються у рахунку на оплату послуг.

21. У разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань вузлів розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

22. Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

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

24. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності — за нормами споживання, встановленими органами місцевого самоврядування. Загальний обсяг споживання питної води у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

25. Обсяг наданих послуг для споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, визначається відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

26. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

27. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі.

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

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

28. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі _____ відсотків, 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, наступного за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги.

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

29. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми проведеного перерахунку вартості послуги.

30. Плата за абонентське обслуговування сплачується споживачем виконавцеві щомісяця.

31. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до Методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої Мінрегіоном.

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

33. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються усіма житлово-комунальними послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

34. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна).

Права та обов'язки сторін

35. Споживач має право на:

1) підключення в установленому порядку до централізованого водопостачання та водовідведення;

2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим подання якої визначаються на договірних засадах в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;

3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;

4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;

5) пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення;

6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;

7) отримання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

8) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного

надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);

9) усунення протягом строку, встановленого Порядком обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води, затвердженим Мінрегіоном, або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуг;

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

11) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умов документального підтвердження відповідно до умов договору;

12) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожен день такого перевищення;

13) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

14) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

15) отримання без додаткової оплати від виконавця детального розрахунку розподілу обсягу спожитих послуг між споживачами багатоквартирного будинку;

16) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

17) розірвання договору про надання послуг за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

36. Споживач зобов'язаний:

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоку із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;

2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;

3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

4) укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом;

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

6) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуг та не втручатися в їх роботу;

7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більш як одне житлове та/або нежитлове приміщення, пошкоджене з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

8) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

9) допускати у своє житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представника у порядку,

визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних огледів і перевірки показань вузлів розподільного обліку;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

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

12) у разі несвоєчасного внесення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

13) письмово шляхом подання заяви інформувати виконавця про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;

14) надавати виконавцеві або особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних вузлів розподільного обліку в порядку та строки, визначені договором;

15) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

37. Виконавець має право:

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку

питної води відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” ;

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

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

4) доступу до житлових приміщень, інших об’єктів нерухомого майна для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку в порядку, визначеному законом і договором;

5) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

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

7) отримувати від споживача інформацію про зміну власника житлового приміщення (іншого об’єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

8) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

38. Виконавець зобов’язаний:

1) забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

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

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

4) відшкодовувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати із споживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;

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

8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

9) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати

за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

10) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

11) виплачувати споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

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

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

14) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між споживачами у передбаченому законодавством та договором порядку;

15) інформувати споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;

16) відшкодувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

17) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

Відповідальність сторін

39. Споживач несе відповідальність за:

1) невиконання умов договору;

2) несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені.

40. Виконавець несе відповідальність за:

1) невиконання умов договору;

2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна), шляхом відшкодування збитків;

3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

Порядок обмеження (припинення) надання послуг

41. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів 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 причини та строку обмеження (припинення) надання відповідних послуг;

ліквідації аварії, повідомивши споживача 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 відповідних послуг.

42. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

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

43. Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати комунальної послуги, 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 _____.

44. У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві.

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

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

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

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

пошкодження спільного майна споживачів;

порушення прав та інтересів інших споживачів.

49. У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються споживачем і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.

Порядок оформлення претензій споживачів

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

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

51. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

52. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

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

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

54. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають у сусідніх житлових приміщеннях (інших об'єктах нерухомого майна), і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

55. Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Форс-мажорні обставини

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

57. Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в

письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

58. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

Особливі умови та строк дії договору

59. Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

60. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

61. Договір може бути розірваний споживачем за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

62. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, необхідних для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

63. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

64. Договір укладено у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

Інші умови

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Адреси та реквізити сторін

Виконавець

Споживач

(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(адреса)

(адреса) _____

(номер телефону, адреса електронної пошти)

(номер телефону, адреса електронної пошти)

(підпис)

(підпис)

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 5 липня 2019 р. № 690

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
з індивідуальним споживачем про надання послуг з
централізованого водопостачання та централізованого
водовідведення (без обслуговування внутрішньобудинкових систем)

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

(найменування суб'єкта господарювання, що провадить господарську діяльність з
централізованого

водопостачання та/або централізованого водовідведення, код згідно з ЄДРПОУ)

в особі _____, що діє на підставі
(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

_____, затвердженого _____
(назва документа) (коли і ким)

(далі — виконавець), з однієї сторони, і фізична особа

(прізвище, ім'я

та по батькові)

що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна
— індивідуальним споживачем (далі — споживач), з іншої сторони
(разом — сторони), уклали договір про таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві послуги

з _____ (далі — послуги),
(найменування послуги)

а споживач зобов'язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, що передбачені договором.

2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

4. Інформація про споживача:

1) власник (співвласник, користувач) житлового приміщення (квартири) та члени його сім'ї — _____ осіб;
(словами)

2) власник (співвласник, користувач) нежитлового приміщення — _____ осіб;
(словами)

3) адреса об'єкта водоспоживання:

вулиця _____,
 будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,
 місто (селище, село) _____, індекс _____,
 район _____,
 область _____;

4) номер контактного телефону споживача _____;

5) абонентський номер споживача _____;

6) характеристика вузлів розподільного обліку води:

| Порядковий номер | Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки | Заводський номер | Перше показання/дата | Місце встановлення | Дата останньої періодичної повірки, міжповірочний інтервал | Примітка |
|------------------|---|------------------|----------------------|--------------------|--|----------|
|------------------|---|------------------|----------------------|--------------------|--|----------|

У разі внесення змін до характеристики вузлів розподільного обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.

5. Обслуговування, поточний та капітальний ремонт внутрішньобудинкових систем, що забезпечують надання послуг у багатоквартирному будинку, здійснюються споживачами або уповноваженими на виконання таких робіт особами за рахунок споживачів.

Розмір плати за послуги

6. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону та становлять:

на послугу з централізованого водопостачання — _____ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення — _____ гривень за 1 куб. метр;

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

7. Плата за послуги складається з:

1) плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства;

2) плати за абонентське обслуговування, граничний розмір якої визначається Кабінетом Міністрів України.

Плата за абонентське обслуговування становить _____ гривень на місяць.

8. Розмір внесків за встановлення та заміну вузлів комерційного обліку (у разі встановлення виконавцем) визначається окремо для кожної будівлі. Сплата внесків розстрочується на ___ років.

9. Розмір внесків за обслуговування вузлів комерційного обліку визначається окремо для кожної будівлі з розрахунку на один рік та коригується щороку.

10. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до вимог Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та становить _____ гривень на місяць.

Облік та порядок оплати послуг

11. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

12. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

13. Виконавець або визначена споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами, має право доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку, за показаннями яких здійснюється такий розподіл.

14. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

15. Споживач або його представник має право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

16. Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів обліку із зазначенням його мети і дати.

17. Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

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

18. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем (якщо не визначено споживачами особу, 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 споживачеві (його представникові) у строк не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою споживача рахунки можуть надаватися йому в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

19. Показання вузлів розподільного обліку (у тому числі гарячої води) знімаються споживачем в останній день розрахункового періоду та надаються виконавцеві у строк _____ одним з таких способів, як телефоном, факсом, або в інший спосіб, доведений до відома споживача, та зазначаються у рахунку на оплату послуг.

20. У разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань вузлів розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

21. Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

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

23. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності — за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування. Загальний обсяг споживання питної води у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

24. Обсяг споживання наданих послуг для споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

25. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього споживання питної води протягом

попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

26. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі.

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

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

27. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі _____ відсотків, 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 послуги.

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

28. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

29. Плата за абонентське обслуговування сплачується споживачем виконавцеві щомісяця.

30. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої Мінрегіоном.

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

32. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

33. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна).

Права та обов'язки сторін

34. Споживач має право на:

1) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення;

2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим

подання якої визначаються на договірних засадах, в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;

3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;

4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;

5) пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення;

6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;

7) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структури тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

8) 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);

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

10) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна)

споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження відповідно до умов договору;

11) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

12) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

13) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

14) отримання без додаткової оплати від виконавця детального розрахунку розподілу обсягу спожитих послуг між споживачами багатоквартирного будинку;

15) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

16) розірвання договору про надання послуг за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

35. Споживач зобов'язаний:

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоку із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;

2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;

3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

4) укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом;

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

6) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуг та не втручатися в їх роботу;

7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більш як одне житлове та/або нежитлове приміщення, пошкоджене з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

8) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

9) допускати у своє житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представника у порядку, визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

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

12) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

13) письмово шляхом подання заяви інформувати виконавця про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;

14) надавати виконавцеві або особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання вузлів розподільного обліку в порядку та строки, визначені договором;

15) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

36. Виконавець має право:

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" ;

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

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

4) доступу до житлових приміщень (інших об'єктів нерухомого майна) для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки

показань вузлів розподільного обліку в порядку, визначеному законом і договором;

5) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

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

7) отримувати інформацію від споживача про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

8) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

37. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

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

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

4) відшкодувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної

води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати із споживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;

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

8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

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

10) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

11) виплачувати споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

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

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

14) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між споживачами у передбаченому законодавством та договором порядку;

15) інформувати споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;

16) відшкодовувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

17) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

Відповідальність сторін

38. Споживач несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені.

39. Виконавець несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або

ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна), шляхом відшкодування збитків;

3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

Порядок обмеження (припинення) надання послуг

40. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів 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 причини та строку обмеження (припинення) надання відповідних 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 відповідних послуг.

41. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

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

42. Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуги, 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 _____.

43. У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.

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

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

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

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

пошкодження спільного майна споживачів;

порушення прав та інтересів інших споживачів.

48. У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються споживачем і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.

Порядок оформлення претензій

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

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

50. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

51. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

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

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

53. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають у сусідніх житлових приміщеннях (інших об'єктах нерухомого майна) і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

54. Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Форс-мажорні обставини

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

56. Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

57. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

Особливі умови та строк дії договору

58. Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не

повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

59. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

60. Договір може бути розірваний споживачем за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

61. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, необхідних для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

62. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

63. Договір укладено у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

Інші умови

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Адреси та реквізити сторін

Виконавець

Споживач

(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(адреса) _____
(номер телефону, адреса електронної пошти)

(адреса) _____
(номер телефону, адреса електронної пошти)

(підпис)

(підпис)

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 5 липня 2019 р. № 690

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

з індивідуальним споживачем у будівлі, приміщення якої є
самостійними об'єктами нерухомого майна, про надання послуг з
централізованого водопостачання та централізованого
водовідведення

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

(найменування суб'єкта господарювання, що провадить господарську діяльність з
централізованого

водопостачання та/або централізованого водовідведення, код згідно з ЄДРПОУ)

в особі _____, що діє на підставі
(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

_____, затвердженого _____
(назва документа) (коли і ким)

(далі — виконавець), з однієї сторони, і фізична особа

(прізвище, ім'я

та по батькові)
або юридична особа _____,
(найменування юридичної особи, код згідно з ЄДРПОУ)

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

є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна —
індивідуальним споживачем (далі — споживач), з іншої сторони
(разом — сторони), уклали договір про таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві послуги з

_____ (далі — послуги),

(найменування послуг)

а споживач зобов'язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, передбачених договором.

2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та інженерно-технічних систем споживача.

3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

4. Інформація про споживача:

1) власник (співвласник, користувач) будівлі, приміщення якої є самостійними об'єктами нерухомого майна, та члени його сім'ї — _____ осіб;

(словами)

2) адреса об'єкта водоспоживання:

вулиця _____,

будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,

місто (селище, село) _____, індекс _____,

район _____,

область _____;

3) номер контактного телефону споживача _____;

4) абонентський номер споживача _____;

5) характеристика вузлів обліку води:

| Порядковий номер | Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки | Заводський номер | Перше показання/ дата | Місце встановлення | Дата останньої періодичної перевірки, міжпіврічний інтервал | Примітка |
|------------------|---|------------------|-----------------------|--------------------|---|----------|
|------------------|---|------------------|-----------------------|--------------------|---|----------|

У разі внесення змін до характеристики вузлів обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.

Розмір плати за послуги

5. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону і становлять:

на послугу з централізованого водопостачання — _____ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення — _____ гривень за 1 куб. метр.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

6. Плата за послуги розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства.

7. Розмір внесків за встановлення та заміну вузлів комерційного обліку (у разі встановлення виконавцем) визначається окремо для кожної будівлі. Сплата внесків розстрочується на ___ років.

8. Розмір внесків за обслуговування вузлів комерційного обліку визначається окремо для кожної будівлі з розрахунку на один рік та коригується щороку.

9. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та становить _____ гривень на місяць.

Облік та порядок оплати послуг

10. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

11. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

12. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

13. Власник будівлі або його представник мають право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

14. Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів комерційного обліку із зазначенням його мети та дати.

15. Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

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

16. Ведення обліку послуг з централізованого водопостачання здійснюється за показаннями вузла комерційного обліку, прийнятого виконавцем на абонентський облік.

У разі наявності у споживача кількох об'єктів водоспоживання, оснащених вузлами обліку, ведення обліку наданих послуг здійснюється з урахуванням показань усіх засобів обліку, прийнятих виконавцем на абонентський облік.

17. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем на основі показань вузла (вузлів) комерційного обліку відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та надаються споживачеві (його представникові) не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою споживача рахунки можуть надаватися в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

18. Зняття показань вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється щомісяця виконавцем у присутності споживача або споживачем та надаються виконавцеві у строк _____ одним з таких способів, як телефоном, факсом, або в інший спосіб, доведений до відома споживача, та зазначаються у рахунку на оплату послуг, крім випадків, коли зняття показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

19. У разі недопущення виконавця до відповідного вузла обліку для зняття показань або у разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань відповідного вузла обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

20. Обсяг наданих споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води (у разі наявності).

21. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за нормами споживання з

розрахунку на одну особу та для ведення особистого підсобного господарства, встановленими органами місцевого самоврядування.

22. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном, з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

23. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

24. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі _____ відсотків, 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 послуги.

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

25. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості

послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

26. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до Методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої Мінрегіоном.

27. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

28. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна).

29. Споживач, якому для провадження підприємницької діяльності та іншої господарської діяльності на території своїх приватних домоволодінь необхідно отримувати послуги, зобов'язаний звернутися до виконавця з відповідними документами для внесення змін до договору.

Права та обов'язки сторін

30. Споживач має право на:

1) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення;

2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим подання якої визначаються на договірних засадах, в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;

3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;

4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;

5) пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та водовідведення;

6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;

7) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

8) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

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

10) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого законодавством;

11) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності у житловому будинку або іншій будівлі, приміщення якої є самостійними об'єктами нерухомого майна, споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження такої відсутності;

12) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі ____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

13) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

14) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

15) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

16) розірвання договору за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

31. Споживач зобов'язаний:

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоки;

2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;

3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

4) укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом;

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

6) забезпечувати цілісність обладнання вузлів комерційного обліку послуг та не втручатися в їх роботу;

7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;

8) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

9) допускати у своє житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представника у порядку, визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів обліку;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

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

12) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

13) письмово шляхом подання заяви інформувати виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;

14) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

32. Виконавець має право:

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будівель, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" ;

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

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

4) доступу до житлових приміщень (інших об'єктів нерухомого майна) споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів комерційного обліку, що забезпечують облік споживання послуг у будівлі, приміщення якої є

самостійними об'єктами нерухомого майна, в порядку, визначеному законом і договором;

5) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

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

7) 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;

8) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

33. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

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

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

4) відшкодувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати із споживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;

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

8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

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

10) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

11) виплачувати споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

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

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

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

15) відшкодувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

16) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

Відповідальність сторін

34. Споживач несе відповідальність за:

1) невиконання умов договору;

2) несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені.

35. Виконавець несе відповідальність за:

1) невиконання умов договору;

2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна), шляхом відшкодування збитків;

3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

Порядок обмеження (припинення) надання послуг

36. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів 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 причини та строку обмеження (припинення) в наданні відповідних послуг;

ліквідації 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 відповідних послуг.

37. Виконавець має право обмежити (припинити) надання відповідної послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

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

38. Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості з оплати за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуги, 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 _____.

39. У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.

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

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

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

Порядок оформлення претензій

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

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

44. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

45. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

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

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

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

48. Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Форс-мажорні обставини

49. Сторони звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних

ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможлиблює надання відповідної послуги згідно з договором.

50. Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

51. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

Особливі умови та строк дії договору

52. Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

53. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

54. Договір може бути розірваний споживачем за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

55. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, що необхідні для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

56. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

57. Договір укладений у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

Інші умови

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Адреси та реквізити сторін

Виконавець

Споживач

(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(адреса) _____
(номер телефону, адреса електронної пошти)

(адреса) _____
(номер телефону, адреса електронної

(підпис)

пошти) _____
(підпис)

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 5 липня 2019 р. № 690

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

(найменування суб'єкта господарювання, що провадить господарську діяльність з
централізованого

водопостачання та/або централізованого водовідведення, код згідно з ЄДРПОУ)

в особі _____, що діє на підставі
(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

_____, затвердженого _____
(назва документа) (коли і ким)

(далі — виконавець), з однієї сторони, і юридична особа, що
об'єднує споживачів у будівлі та в їх інтересах укладає договір

(адреса будинку, найменування юридичної особи, код згідно з ЄДРПОУ)

в особі _____ (далі — колективний
(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

споживач), з іншої сторони (разом — сторони), уклали договір про
таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати колективному споживачеві послуги з _____ (далі — послуги),

(найменування послуг)

а колективний споживач зобов'язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, передбачених договором.

2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

3. Послуги надаються колективному споживачеві безперервно, крім перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж колективного споживача за умови справності мереж колективного споживача.

4. Інформація про об'єкт водоспоживання:

1) адреса об'єкта водоспоживання:

вулиця _____,

будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,

місто (селище, село) _____, індекс _____,

район _____,

область _____;

2) номер контактного телефону колективного споживача

_____;

3) абонентський номер колективного споживача

_____;

4) характеристика вузлів комерційного обліку води:

| Порядковий номер | Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки | Заводський номер | Перше показання/ дата | Місце встановлення | Дата останньої періодичної повірки, міжповірочний інтервал | Примітка |
|------------------|---|------------------|-----------------------|--------------------|--|----------|
|------------------|---|------------------|-----------------------|--------------------|--|----------|

У разі внесення змін до характеристики вузлів комерційного обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.

Розмір плати за послуги

5. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону і становлять:

на послугу з централізованого водопостачання — _____ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення — _____ гривень за 1 куб. метр.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це колективному споживачеві із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

6. Плата за послуги розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послуги та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства.

7. Розмір внесків за встановлення та заміну вузлів комерційного обліку (у разі встановлення виконавцем) визначається окремо для кожної будівлі, сплата внесків розстрочується на ___ років.

8. Розмір внесків за обслуговування вузлів комерційного обліку визначається окремо для кожної будівлі з розрахунку на один рік та коригується щороку.

9. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до вимог Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та становить _____ гривень на місяць.

Облік та порядок оплати послуг

10. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

11. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

12. Колективний споживач або визначена споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, має право доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку, за показаннями яких здійснюється такий розподіл.

13. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

14. Споживачі мають право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

15. Для отримання доступу до вузлів комерційного обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до колективного споживача або визначеної споживачами особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів комерційного обліку із зазначенням його мети та дати.

16. Колективний споживач або визначена споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, забезпечують у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів комерційного обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

У разі неможливості колективного споживача або визначеної споживачами особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла комерційного обліку узгоджується додатково.

17. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем 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 колективному споживачеві не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою колективного споживача або визначеної споживачами особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, рахунки можуть надаватися в електронному вигляді, у тому числі шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків.

18. Обсяг спожитих послуг визначається за показаннями вузла комерційного обліку, взятого виконавцем на абонентський облік.

19. Засоби вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку, у визначені законодавством строки підлягають періодичній повірці.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

20. Зняття показань вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється щомісяця виконавцем у присутності колективного споживача, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

21. Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється колективним споживачем або визначеною споживачами особою, що здійснює розподіл обсягів послуг, відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

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

23. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності — за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування. Загальний обсяг споживання питної води у такому випадку визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

24. У разі недопущення колективним споживачем виконавця до зняття показань вузла комерційного обліку протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання таким споживачем відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань вузлів обліку колективним споживачем виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

25. Обсяг споживання наданих послуг для споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, визначається розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

26. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі. За бажанням колективного споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців проводить перевірку оплати за фактично надані послуги, про що повідомляє колективному споживачеві.

27. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги колективний споживач сплачує пеню в розмірі _____ відсотків, 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 послуги.

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

28. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує колективному споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми проведеного перерахунку вартості послуги.

29. Розмір внесків за встановлення (у разі встановлення виконавцем), обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до Методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними

системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої Мінрегіоном.

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

31. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються усіма житлово-комунальними послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

Права та обов'язки сторін

32. Колективний споживач має право на:

1) укладення договору про надання послуг відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних колективним споживачем;

2) розірвання договору про надання послуг, укладеного ним в інтересах споживачів, об'єднаних колективним споживачем, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання;

3) своєчасне отримання послуг належної якості згідно із законодавством і договором;

4) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

5) відшкодування збитків, завданих його майну, внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного

проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

6) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

7) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення нових об'єктів водоспоживання;

8) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

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

10) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

11) звертатися до суду в установленому законодавством порядку в разі порушення виконавцем умов договору.

33. Колективний споживач зобов'язаний:

1) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

2) допускати до об'єктів нерухомого майна, що належать колективному споживачеві, а також місць загального користування і допоміжних приміщень багатоквартирних будинків (для об'єднання співвласників багатоквартирного будинку) виконавців або їх представників у порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та

інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів вимірювальної техніки;

3) у разі несвоєчасного здійснення платежів за спожиті послуги сплачувати пеню в установленому договором розмірі;

4) забезпечувати розподіл між споживачами обсягу спожитих послуг відповідно до законодавства (крім випадку, коли споживачами визначено особу, що здійснює розподіл обсягів послуг);

5) у разі безпосереднього здійснення розподілу обсягу послуг між споживачами надавати споживачам детальний розрахунок розподілу між ними обсягу спожитих послуг, а в разі обліку послуг засобами вимірювальної техніки вузла обліку, що забезпечує загальний облік споживання відповідної послуги в будівлі (її частині), — також інформацію про їх показання;

6) забезпечувати схоронність та цілісність вузла комерційного обліку.

34. Виконавець має право:

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” ;

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

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

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

5) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

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

7) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

35. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

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

3) вирішувати питання, пов'язані з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних

дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);

4) відшкодувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати з колективним споживачем договір з визначенням відповідальності за дотримання його умов;

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

8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

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

10) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

11) виплачувати колективному споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу

за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менше як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

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

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

14) інформувати колективного споживача про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;

15) відшкодувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживачів внаслідок неналежного надання або ненадання послуг;

16) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за весь період їх ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі ____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

Відповідальність сторін

36. Колективний споживач несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) несвоєчасне внесення плати за послуги шляхом сплати пені.

37. Виконавець несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуг шляхом відшкодування збитків;

3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

4) порушення прав колективного споживача згідно із законодавством.

Порядок обмеження (припинення) надання послуг

38. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів та іншими нормативно-правовими актами через 10 днів після повідомлення колективному споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до колективного споживача про таку перерву із зазначенням причини та строку обмеження надання (припинення) відповідних послуг;

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

39. Виконавець має право обмежити (припинити) надання відповідної послуги колективному споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання колективним споживачем попередження від виконавця. Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

40. Для обмеження (припинення) надання послуг колективному споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає колективному споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

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

Таке попередження надсилається колективному споживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення колективному споживачеві через його особистий електронний кабінет або в інший спосіб

41. У разі непогашення колективним споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг колективному споживачеві.

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

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

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

45. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуг не повинні призводити до пошкодження майна колективного споживача.

У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються колективним споживачем і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.

Порядок оформлення претензій

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

Оформлення претензій колективного споживача здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

47. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик колективного споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

48. У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання колективний споживач має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії.

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

50. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

51. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується колективним споживачем та не менш як двома споживачами відповідної послуги, які мешкають у сусідніх будівлях, і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

52. Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) колективному споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії колективного споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Форс-мажорні обставини

53. Сторони звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливорює надання послуг згідно з договором.

54. Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

55. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

Особливі умови та строк дії договору

56. Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

57. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

58. Колективний споживач має право розірвати договір, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

59. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, що необхідні для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

60. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

61. Договір укладено у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

Інші умови

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Адреси та реквізити сторін

Виконавець

Колективний споживач

(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(адреса)

(адреса)

(номер телефону, адреса електронної пошти)

(номер телефону, адреса електронної пошти)

(підпис)

(підпис)

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 5 липня 2019 р. № 690

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

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

(найменування суб'єкта господарювання, що провадить господарську діяльність з
централізованого

водопостачання та/або централізованого водовідведення, код згідно з ЄДРПОУ)

в особі _____, що діє на підставі
(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

_____, затвердженого _____
(назва документа) (коли і ким)

(далі — виконавець), з однієї сторони, та співвласники багатоквартирного будинку (далі — споживачі), який розташований за _____ адресою:

(адреса будинку)

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

що є уповноваженою споживачами на укладення договору (далі — уповноважена особа) та діє на підставі протоколу від _____ 20__ р. № __ загальних зборів споживачів, з іншої сторони (разом — сторони), уклали договір про таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачам послуги з _____ (далі — послуги),

(найменування послуг)

а споживачі зобов'язуються оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, передбачених договором.

2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

3. Послуги надаються споживачам безперервно, крім перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживачів за умови справності мереж споживачів.

4. Уповноважена особа веде облік обсягу спожитих споживачами послуг та їх оплати (у тому числі стосовно кожної квартири (приміщення), здійснює розподіл обсягу спожитих послуг між споживачами та перераховує кошти, сплачені споживачами, на поточні рахунки виконавця.

5. Інформація про об'єкт водоспоживання:

1) адреса об'єкта водоспоживання:

вулиця _____,

будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,

місто (селище, село) _____, індекс _____,
район _____,
область _____;

2) номер контактного телефону уповноваженої особи _____;

3) характеристика вузлів комерційного обліку води:

| Порядковий номер | Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки | Заводський номер | Перше показання/дата | Місце встановлення | Дата останньої періодичної повірки, міжповірочний інтервал | Примітка |
|------------------|---|------------------|----------------------|--------------------|--|----------|
| | | | | | | |

У разі внесення змін до характеристики вузлів комерційного обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.

Розмір плати за послуги

6. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону і становлять:

на послугу з централізованого водопостачання — _____ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення — _____ гривень за 1 куб. метр.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

7. Плата за послуги розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства.

8. Сплата внесків за встановлення та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання розстрочується на ___ років.

9. Внески за обслуговування вузлів комерційного обліку визначаються окремо для кожної будівлі з розрахунку на один рік та коригуються щороку.

10. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до вимог Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та становить _____ гривень на місяць.

Облік та порядок оплати послуг

11. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

12. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

13. Уповноважена особа має право доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку, за показаннями яких ведеться облік.

14. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель,

приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

15. Споживачі або уповноважена особа мають право доступу до місць установа вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

16. Для отримання доступу до вузлів комерційного обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до уповноваженої особи за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів комерційного обліку із зазначенням його мети та дати.

17. Уповноважена особа забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів комерційного обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

У разі неможливості уповноваженої особи у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла комерційного обліку узгоджується додатково.

18. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем 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 уповноваженій особі не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою уповноваженої особи рахунки можуть надаватися їй в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків.

19. Обсяг спожитих послуг визначається за показаннями вузла комерційного обліку, взятого виконавцем на абонентський облік.

20. Засоби вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку, у визначені законодавством строки підлягають періодичній повірці.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

21. Зняття показань вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється щомісяця виконавцем у присутності уповноваженої особи, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

22. Уповноважена особа щомісяця здійснює розподіл наданих виконавцем обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, з урахуванням показань вузлів розподільного обліку між споживачами.

У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном, з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

23. Обсяг наданих послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих споживачами послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

24. У разі недопущення виконавця або особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку для зняття показань протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

25. Обсяг споживання наданих послуг для споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, визначається розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

26. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню у розмірі _____ відсотків, 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 послуги.

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

27. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачам неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійснення перерахунку вартості послуги.

28. Уповноважена особа відкриває поточний рахунок із спеціальним режимом використання для здійснення споживачами оплати за спожиті послуги.

29. Кошти за послуги, перераховані споживачами на поточний рахунок із спеціальним режимом використання, перераховуються уповноваженою особою виконавцеві не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом.

30. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до Методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої Мінрегіоном.

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

32. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються усіма житлово-комунальними послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

33. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це уповноваженій особі та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна).

Права та обов'язки сторін

34. Споживач має право на:

- 1) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення;
- 2) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і договором;
- 3) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;
- 4) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);
- 5) зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;
- 6) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (у разі відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження відповідно до договору;
- 7) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі ____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

8) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

9) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

10) розірвання договору за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг;

11) звертатися до суду в установленому законодавством порядку в разі порушення виконавцем умов договору.

35. Споживач зобов'язаний:

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоків із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;

2) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

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

4) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуг та не втручатися в їх роботу;

5) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більше одного житлового та/або нежитлового приміщення, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

6) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

7) 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;

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

9) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

10) надавати особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуг у житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) багатоквартирного будинку, в порядку та строки, визначені договором;

11) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

36. Виконавець має право:

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

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

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у житлових приміщеннях (інших об'єктах нерухомого майна)

багатоквартирного будинку, в порядку, визначеному законом і договором;

4) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

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

6) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

37. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

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

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

4) відшкодувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати з уповноваженою особою договір з визначенням відповідальності за дотримання його умов;

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

8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

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

10) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

11) виплачувати споживачам штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуг) за кожну добу такого перевищення;

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

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

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

15) відшкодувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

16) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за весь період їх ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі ____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

Відповідальність сторін

38. Споживачі несуть відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) несвоєчасне внесення плати за послуги шляхом сплати пені.

39. Уповноважена особа несе відповідальність за:

- 1) перерахування виконавцеві плати за послуги;
- 2) збереження і цілісність вузла комерційного обліку.

40. Виконавець несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна) шляхом відшкодування збитків;

3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

Порядок обмеження (припинення) надання послуг

41. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів 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 про таку перерву, із зазначенням причини та строку обмеження (припинення) надання відповідних 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 відповідних послуг.

42. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

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

43. Виконавець за наявності заборгованості за спожиті послуги звертається з претензією (позовом) до відповідного споживача, який, за інформацією, що надана уповноваженою особою на

письмовий запит виконавця, не виконав належним чином зобов'язання з оплати послуг.

У разі коли на письмовий запит виконавця уповноважена особа не надає такої інформації протягом 10 календарних днів з дня отримання запиту, виконавець має право звернутися з претензією (позовом) про сплату фактичної заборгованості до такої уповноваженої особи. Уповноважена особа, яка сплатила виконавцеві суму заборгованості, має право зворотної вимоги (регресу) до споживача, який належним чином не виконав зобов'язання з оплати спожитих послуг, у розмірі виплаченої суми боргу.

44. Для обмеження (припинення) надання послуг споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуг, 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

_____.

45. У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.

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

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

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

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

пошкодження спільного майна споживачів;

порушення прав та інтересів інших споживачів.

У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються уповноваженою особою і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.

Порядок оформлення претензій

50. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг уповноважена особа має право викликати виконавця (його представника) для проведення перевірки кількості та/або якості наданих послуг.

Оформлення претензій уповноваженої особи здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" .

51. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

52. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик уповноваженої особи не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

53. У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання уповноважена особа має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії.

У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту постачання (надання) послуг неналежної якості витрати уповноваженої особи на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок виконавця.

54. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується уповноваженою особою та не менш як двома споживачами, які мешкають у сусідніх будівлях, і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

55. Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) уповноваженій особі обґрунтовану письмову відмову в задоволенні її претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії уповноваженої особи вважаються визнаними таким виконавцем.

Форс-мажорні обставини

56. Споживачі та виконавець звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможлиблює надання послуг згідно з договором.

57. Споживачі або виконавець, які не можуть виконати прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних

обставин, зобов'язані в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

58. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою споживачів та виконавця.

Особливі умови та строк дії договору

59. Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

60. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, що необхідні для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

61. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

62. Уповноважена особа має право розірвати договір відповідно до рішення споживачів, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

63. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

64. Договір укладений у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

65. Перелік споживачів із зазначенням абонентських номерів кожного споживача є додатком до договору і його невід'ємною частиною.

Інші умови

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Адреси та реквізити сторін

Виконавець

Уповноважена особа

(найменування посади, прізвище, ім'я та по батькові)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(адреса)

(адреса)

(номер телефону, адреса електронної пошти)

(номер телефону, адреса електронної пошти)

(підпис)

(підпис)
