

# **Конфлікти громадян із надавачами комунальних послуг**

Видано в рамках проекту „Стан дотримання прав людини в регіоні”, за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. Погляди авторів не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США. / Supported by the Democracy Grants Program of the U.S. Embassy in Ukraine. The views of the authors do not necessarily reflect the official position of the U.S. Government.”

Ідея –Катерини Шмагло

**Бурий А., Тимчій О. ,Шмагло К..**

**Конфлікти громадян із надавачами комунальних послуг: Посібник для громадян. – Львів: \_\_\_\_\_, 2006 – 116 с.**

Посібник містить необхідний обсяг інформації щодо захисту прав громадян у конфліктах з надавачами комунальних послуг на прикладі судових справ. Наведено аналіз категорій судових справ, основні нормативно – правові акти, що регулюють дані категорії справ, зразки позовних та інших документів.

Даний посібник розрахований для працівників юридичних приймалень, правозахисних організацій, студентів, усіх хто не є байдужим до якісного надавання чи отримання комунальних послуг в Україні.

Регіональний громадській благодійний фонд „Право і Демократія”,2006.

Шановні друзі!

Ідея проведення даного дослідження виникла доволі давно, а саме: на студентській лаві. Вивчаючи курс „Житлове право” часто приходилося дивуватися, які можливості закладені в законодавстві для споживачів комунальних послуг, та вимоги для підприємств щодо якісного надання комунальних послуг населенню.

Дана праця привідкриває проблеми у відносинах – споживач – надавач комунальних послуг, та окреслює напрямки щодо їх вирішення.

Отже, ми дослідили судові справи, де ініціатором судового позову виступають споживачі комунальних послуг.

Нам було надзвичайно цікаво дослідити чому люди судяться з підприємствами, що надають комунальні послуги, що виступає предметом позову, та, мабуть, найголовніше - показати споживачам комунальних послуг, що судитися за надані комунальні послуги, які не відповідають якості – варто.

Дана праця розрахована на всіх не байдужих!!!

Будемо щиро вдячні за відгуки та пропозиції, котрі Ви можете надіслати за адресою:

79000, м. Львів проїзд Крива Липа.,6

Фонд „Право і Демократія”

e-mail: lawdemo@nw.lviv.net

Катерина Шмагло.

## **ЗМІСТ**

<b>1. Резюме.....</b>	<b>5.</b>
<b>2. Аналіз судових справ у конфліктах громадян з надавачами комунальних послуг.....</b>	<b>6.</b>
<b>3. Додатки</b>	
<b>3.1. Нормативно-правові акти.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2. Зразки позовних та інших документів.....</b>	<b>109.</b>
<b>4. Перелік основних нормативно – правових актів, що регулюють надання житлово–комунальних послуг .....</b>	<b>114</b>

## *Резюме*

В ході реалізації проекту „Стан дотримання прав людини в регіоні” громадським благодійним фондом „Право і Демократія” проводилось дослідження судових справ ініціаторами яких були громадяни проти підприємств – надавачів комунальних послуг.

Вивченню підлягали судові справи, які розглядалися Личаківським районним судом м. Львова протягом 2003-2005рр. проти надавачів комунальних послуг міста Львова.

### При проведенні аналізу використовувались:

- позовні заяви;
- рішення суду;
- нормативно –правові документи, якими позивачі обґрунтовували свої позовні вимоги, а суд – прийняте рішення.

Отож, пропонуємо Вашій увазі пілотне дослідження.

Примітка. Коли робота над даним посібником була вже завершена, ВРУ прийняла в новій редакції Закон України „Про захист прав споживачів”, в даному посібнику посилання здійсненні на Закон України „ Про захист прав споживачів” від 15.12.1993р.

## Правовий аналіз судових справ за позовами громадян до ВАТ «Львівгаз»

В ході проведеного аналізу судових справ за позовами громадян до ВАТ «Львівгаз» можна виділити наступні категорії справ:

1) Справи які стосуються відновлення права споживача на користування послугами з газопостачання.

Дана категорія судових справ характеризується прагненням громадян відновити надання послуг з газопостачання та визнати судом дії підприємства - надавача послуг по відключенню від постачання природного ресурсу незаконними. Однак в більшості випадків позови по такій категорії справ суд залишає без задоволення, це пояснюється тим, що громадяни не завжди розуміють та знають свої обов'язки по використанню природних ресурсів. Так, прикладом цієї категорії, є справа за позовом до ВАТ «Львівгаз». Позивач звернулась до місцевого суду з проханням постановити рішення яким захистити право на користування газом та зобов'язати відповідача відновити подачу газу до приватного будинку. Позивач настоювала під час розгляду справи у судовому засіданні на тому, що працівниками газової служби було неправомірно в ході перевірки відімкнено газопостачання з причин порушення нею правил користування газу, чим грубо порушено норми Закону України «Про захист прав споживачів». Відповідач вважав свої дії правомірними та надав як докази акт та покази свідків про те, що в будинку позивачки було виявлено врізку у газову мережу, від якої проведено гумовий шланг для відведення газу з метою нагрівання опалювального котла, і посилався на п.п. 33, 34 Правил надання населенню послуг з газопостачання, затверджених Постановою КМУ від 09.12.1999р. № 2246, які вказують на те, що споживач несе відповідальність згідно з законом за самовільне використання газу та порушення правил безпеки систем газопостачання, що створює загрозу виникнення аварійної ситуації. У таких випадках про допущені споживачем порушення складається представниками газопостачальної організації акт, копія якого залишається

споживачу, а постачання газу може бути припинено у разі самовільного використання газу споживачем чи неоплати за послуги у строки встановлені п. 17 цих правил. На підставі вище викладеного заявнику не вдалось довести неправомірних дій представників ВАТ «Львівгаз», і суд вирішив відмовити у задоволенні позову за безпідставністю позовних вимог.

2) Справи, які стосуються відшкодування заподіяної матеріальної та моральної (немайнової) шкоди.

По даній категорії у позовних заявах громадян зустрічаються скарги на бездіяльність структурних підрозділів ВАТ «Львівгаз», або діяльність яка призвела до пошкодження приватного майна позивача, що призвело до завдання матеріальних збитків споживачу. Основною ознакою даних справ є неефективна діяльність підприємства по усуненню завданих збитків споживачу або взагалі їх невизнання. Багато зустрічаються справ де лише відбувається намагання споживачів через суд відшкодувати немайнову шкоду, переважно це відбувається тоді, коли на адресу споживача надходять неодноразові безпідставні та необґрунтовані повідомлення про наявність великої суми заборгованості за користування послугами, а також попередження які тягнуть за собою відключення від газопостачання. В такого характеру справах позивачі посилаються та відстоюють свою позицію на підставі норм Закону України «Про захист прав споживачів» та Цивільного кодексу України.

Незважаючи на обґрунтування своїх позицій в більшості випадків, споживачі не в змозі довести свою правоту та одержати грошове відшкодування за понесені збитки, це пояснюється двома факторами:

- по-перше, як показує аналіз даної категорії справ позивачі не з'являються без поважних причин на судові засідання, що є законною причиною для суду залишити позовну заяву споживача без розгляду;
- по-друге, неефективно, а іноді й неправильно застосовують норми чинного законодавства України для захисту своїх прав.

Однак незважаючи на такі прикрі моменти звичайно зустрічаються справи по яким споживачі відстояли своє право і одержують в судовому порядку компенсацію за завдані збитки, в більшості випадків це є справи коли на боці позивача виступають професійні юристи, що теж дає підставу для того, аби спонукати громадян звертатись за правовою допомогою до професіоналів у сфері захисту прав споживачів.

3) Справи про визнання боргу нарахованого за користування послугами, безпідставним та незаконним.

Ця категорія справ є в певній мірі пов'язаною із вище зазначеною категорією в частині завдання певних негативних моральних наслідків в результаті діяльності підприємства надавача послуг по нарахуванню безпідставного боргу за спожитий газ. Справи за такими позовами можна поділити на дві групи:

а) позови споживачів в яких йде мова про пропущення строку позовної давності з боку ВАТ «Львівгаз» по стягненню заборгованості яка була утворена понад три роки тому;

б) справи в яких впливають дійсні порушення прав споживачів збоку надавача послуг, а зокрема внаслідок певних помилкових даних відбувається нарахування боргу споживачам за послуги.

Основною характеристикою даної категорії справ виступає те, що споживач намагається в судовому порядку встановити причину нарахування боргу, оскільки відповіді на письмові звернення від надавача послуг з газопостачання є недостатньо обґрунтованими та не викликають довіри збоку користувача послуг. При цьому в більшості випадків позивач постійно та вчасно виконує свій обов'язок по сплаті за користування послугами з газопостачання, про що засвідчують платіжні документи, однак складається ситуація коли надавач навіть при наявності таких основних документів не визнає своєї помилки в нарахуванні боргу, що дає поштовх звертатись споживачу за захистом своїх прав до суду.



В основному по таких справах суд виносить рішення на користь споживачів, однак є ситуації коли споживачі внаслідок власної помилки та низького рівня правосвідомості звертаються до суду безпідставно не надаючи жодних доказів про проведення вчасної оплати за користування послугами, що призводить до того, що суд визнає позовну заяву споживача про визнання безпідставним нарахування суми боргу, без задоволення за безпідставністю позовних вимог. Як показує правовий аналіз таких справ, що переважно позивачами по таких справах виступають особи похилого віку, одинокі, інваліди та малозабезпечені, які не мають можливості отримати фахову юридичну допомогу про зверненні до суду.

З метою ефективного захисту свого порушеного права збоку ВАТ „Львівгаз” рекомендовано додавати до позовної заяви наступні документи:

- 1) копії договору на користування газом
- 2) копії квитанції про оплату за спожиті послуги
- 3) акт про порушення правил користування газом
- 4) квитанція про сплату державного мита

## Правовий аналіз судових справ за позовами громадян до ВАТ

### «Львівобленерго»

В ході проведеного аналізу судових справ за позовами громадян до ВАТ «Львівобленерго» можна виділити наступні категорії справ:

1) Справ, які стосуються відшкодування заподіяної матеріальної та моральної (немайнової) шкоди.

Дана категорія справ є найбільш поширеною, основною ознакою та причиною виникнення конфліктної ситуації між постачальником та споживачем, є припинення постачання електроенергії в помешкання споживача з необґрунтованих належним чином підстав. В більшості справ що відносяться до даної категорії зустрічається ефективне та своєчасне виконання споживачем свого обов'язку по сплаті за користування послуг з енергопостачання. Як показує правовий аналіз таких справ основною групою громадян що звертаються з такою категорією позовів є особи похилого віку, пенсіонери та інваліди, і як правило причини відімкнення від постачання послуг є невідомими.

В таких випадках позивачі як правило посилаються на норми ст. 23 Закону України « Про електроенергетику» відповідно до якої споживач має право на відшкодування збитків заподіяних внаслідок порушень його прав. Цікавим є те, що в даній ситуації ВАТ « Львівобленерго» як надавач комунальних послуг у більшості таких випадків йде на укладення мирової угоди з споживачем та визнає свої дії неправомірними та такими що порушують права споживачів та йде на поступки споживачу аби зменшити свою відповідальність.

2) Справи за позовами про визнання неправомірними дій енергопостачальника.

Дані справи характеризуються зверненням позивача до суду з проханням визнати незаконними дій посадових осіб ВАТ «Львівобленерго» щодо

нарахування збитків на підставі складених ними актів про порушення правил користування електричною енергією для населення від 06.11.2002р. Свої доводи споживачі мотивують тим, що при обстеженні приладів обліку та електропроводки у будинку працівниками районного підприємства електромереж не виявлено порушень вище зазначених правил, і по цій причині вважають неправомірними нарахування їм збитків за безоблікове споживання електроенергії.

Також, в такого характеру позовах як правило присутня вимога споживача стягнути моральні збитки, яка обґрунтовується тим, що внаслідок неправомірних дій представників відповідача особа позивача пережила сильне душевне хвилювання, а також зазнала погроз з їх сторони про припинення подачі електроенергії у випадку несплати донарахованої суми по акту перевірки. Переважно до даної категорії відносяться справи по яких відбувається звинувачення збоку ВАТ «Львівобленерго» споживача у позаобліковому споживанні електроенергії, причому підприємство використовує у своїй аргументації акти які були складені за фактом без облікового споживання електроенергії шляхом втручання у прилади обліку електроенергії, і на підставі такого характеру порушення підприємство нараховує відшкодування збитків на підставі Методики обчислення розміру відшкодування збитків, завданих енергопостачальнику внаслідок порушення споживачем правил користування електричною енергією для населення.

В ході розгляду судом таких справ переважно не встановлено будь-яких даних, які б вказували на порушення надавачем послуг прав споживача енергії, і тому по більшості справ суд постановляє рішення в позові за безпідставністю вимог відмовити.

3) Справи які стосуються відновлення права споживача на користування послугами з енергопостачання та визнання неправомірними дії посадових осіб ВАТ «Львівобленерго».

Ці справи є тісно пов'язаним з справами попередньої категорії, оскільки одні та другі стосуються звинувачень споживача з боку підприємства надавача послуг у позаобліковому використанні електроенергії. Суттєвою ознакою такої категорії справ є те, що споживача відключають від послуг електромережі, чим завдають йому матеріальної та моральної шкоди. Переважно таке відімкнення відбувається без офіційного повідомлення про відключення електроенергії, при відсутності заборгованості за послуги з електропостачання, а лише на підставі акту про самовільне підключення до електромережі поза приладом обліку, переважно останні знаходяться на міжсходових клітках будинків, і споживачі при захисті своїх прав у суді посиляються на норми «Правил користування електричною енергією для населення», а саме на норми про те, що за збереження по квартирних приладів обліку, встановлених на сходових клітках, та пломб на них, несе власник будинку або організація, у віданні якої перебуває будинок, а також на положення Закону України «Про захист прав споживача» та акцентують свою позицію на тому, що посадові особи підприємства надавача послуг діяли в даній ситуації неправомірно та порушили право споживача на користування послугами з енергопостачання.

В таких випадках ВАТ «Львівобленерго», розуміючи свою помилку ініціює укладення мирової угоди у суді з метою уникнення судової тяганини, відповідно до якої зобов'язується повторно підключити та відновити подачу енергії до житлових приміщень позивачів. По даних справах про відновлення подачі електроенергії, суд виносить ухвалу про затвердження мирової угоди та закриває провадження, залишаючи при цьому можливість у разі невиконання сторонами такої мирової угоди оскаржити таку ухвалу в судовому порядку.

З метою ефективного захисту свого порушеного права збоку ВАТ „Львівобленерго” рекомендовано додавати до позовної заяви наступні документи:

1. копії договору на користування електричною енергією.
2. Висновок експерта.
3. копії квитанції про оплату за спожиті послуги
4. акт про порушення правил користування електроенергії
5. квитанція про сплату державного мита

**Правовий аналіз судових справ за позовами  
громадян до ЛКП „Львівводоканал”**

При проведенні аналізу судових справ можна виділити наступні категорії справ:

Залежно від зв'язку позову з основною діяльністю відповідача:

1. справи за позовами, що безпосередньо обумовлені основною діяльністю відповідачів ( наданням житлово-комунальних послуг);
2. справи за позовами, що безпосередньо не обумовлені діяльністю з надання житлово-комунальних послуг ( приклад – справа про відшкодування шкоди, заподіяної водієм ЛКМП «Львівводоканал» під час виконання ним трудових обов'язків внаслідок ДТП). Такі справи безпосередньо не входять до предмету дослідження, тому на них не будемо зупинятись детально.

Серед справ, безпосередньо пов'язаних з наданням відповідачем комунальних послуг, можна виокремити такі категорії:

- 1) про поновлення обліку водолічильників у квартирі та здійснення оплати за спожиту воду на підставі їх показів, проведення метрологічної повірки зазначених лічильників.

Дана категорія справ характеризується вимогою споживачів про здійснення оплати за спожиту воду на підставі показів водолічильників.

- 2) про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок прориву водопроводу та підтоплення приміщень.

Дана категорія справ характеризується вимогами споживачів у відшкодуванні шкоди завданої внаслідок проривів водопроводу, яке викликало підтоплення приміщень та псування речей, що там зберігалися.

Слід відзначити, що позивач повинен забезпечити вимоги належною доказовою базою. У справі, що вивчалась в процесі дослідження, позивач, крім інших, додав до позовної заяви копії наступних документів:

- акти, складені комунальним підприємством, що обслуговує будинок, та Відповідачем, що фіксують факт прориву водопроводу;
- розрахунок суми матеріальних втрат, спричинених підтопленням;
- договір про надання послуг з приведення пошкодженого майна у придатний для використання стан;
- висновки будівельно-технічного дослідження та товарознавчого дослідження по визначенню матеріальної шкоди, заподіяної внаслідок пошкодження майна;
- квитанція про перерахування витрат, пов'язаних з проведенням експертиз;
- документ, що підтверджує правомірне користування підтопленням приміщенням.

Суд, оцінивши зібрані по справі докази визнав, що відповідальність за заподіяну майнову і моральну шкоду, завдану підтопленням приміщення повинно нести ЛМКП „Водоканал”.

Серед додаткових нормативних джерел, якими суд обґрунтовує рішення *ПРАВИЛА користування системами комунального водопостачання та водовідведення в містах і селищах України*, затверджені наказом Державного Комітету України по житлово-комунальному господарству від 1 липня 1994 р. N 65, а саме пункт 9.3:” За матеріальні збитки (розмив, руйнування доріг, тротуарів, зелених насаджень, дитячих майчанчиків тощо), які пов'язані з розкопками для ліквідації витoku на водопровідній мережі, що перебуває на балансі Водоканалу, відповідальність несе останній. Він зобов'язаний відновити наслідки витoku і розкопок або разом з будівельними організаціями виконати відновні роботи на договірній основі.”

3)- про стягнення з відповідача суми недоотриманих пільг за спожиті комунальні послуги:

Дана категорія справ характеризується вимогами позивачів отримати пільги за спожиті комунальні послуги при оплаті за них. Варто зазначити, що особи, котрі претендують на ті чи інші пільги при оплаті за комунальні послуги повинні чітко знати та усвідомлювати два основних чинники та слідкувати за їх змінами:

1. чи належать вони до переліку осіб, які мають право отримувати ті чи інші пільги при оплаті за комунальні послуги?

2. чи передбачений механізм компенсації передбачених пільг та чи є передбачені кошти для погашення заборгованості по цих пільгах або порядок відшкодування на конкретний бюджетний рік?

Лише при позитивній відповіді на зазначені питання особа може розраховувати на задоволення позовних вимог.

4) справи про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок неналежного виконанням відповідачами їхніх обов'язків:

Дана категорія справ характеризується вимогами позивачів до відповідача з приводу неналежного виконанням останнім своїх обов'язків. Варто зауважити, що позивачу необхідно зібрати належну доказову базу, яка б свідчила про останнє. Дуже важливим є наявність актів-претензій, які фіксують факт невиконання (неналежного виконання) обов'язків виконавця по забезпеченню споживача комунальними послугами.

Окремо слід виділити справи, за якими особи звернулись в суд зі скаргою на неправомірні дії посадової особи комунального підприємства. За наявності спору в питанні, викладеному у скарзі, суд залишав її без розгляду, а скаржнику рекомендував звертатись по тому ж питанню в позовному порядку.



## **Аналіз судових справ у конфліктах громадян з львівськими комунальними підприємствами (ЛКП) - колишніми ЖЕКами**

Серед справ, ініційованих громадянами проти ЛКП, слід виділити наступні:

### 1) Справи, які стосуються неналежного виконання обов'язку збереження у справному стані житлового фонду, переданого на баланс ЛКП.

Дана категорія справ характеризується бажанням позивачів відновити стан, який передував завданню шкоди належному їм майну, яка спричинена внаслідок невиконання обов'язку збереження у справному стані житлового фонду, який знаходиться на балансі ЛКП.

Для прикладу наведемо справу. Позивач звернувся до суду з позовом про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок падіння штукатурки з будинку, на його автомашину. В позовній заяві М. вимагав відшкодувати матеріальну шкоду, але в судовому засіданні від вимог про стягнення моральної шкоди відмовився.

До позовної заяви, для обґрунтування наведених в ній вимог, було додано наступні документи:

- копію свідоцтва про реєстрацію автотранспортного засобу;
- повідомлення про призначення експертизи для Відповідача;
- висновок експерта ( акт технічного огляду транспортного засобу) та калькуляція витрат;
- протокол та схему дорожньо-транспортної події.

В процесі судового розгляду М. також представив видаткові накладні, що підтверджують понесені витрати по ремонту автомобіля.

В процесі розгляду суд прийшов до висновку, що « вина відповідача у заподіянні шкоди доведена, оскільки будинок... знаходиться на балансі ЛКП і такий знаходиться у його віданні, тому відповідач повинен слідкувати за збереженням у справному стані житлового фонду». Відповідач

позову не визнав, посилаючись на недоведеність факту пошкодження автомобіля саме від падіння фрагменту будинку, оскільки протокол було складено наступного дня після випадку. Крім цього, представник відповідача вважав, що позивач порушив правила дорожнього руху, оскільки припаркував автомобіль на тротуарі вулиці. Дані твердження були оцінені судом критично, оскільки на місці були працівники ДАІ, які склали схему пригоди; позивача не було притягнуто до адміністративної відповідальності за порушення правил дорожнього руху, а навпаки, складено протокол про адміністративне правопорушення головного інженера ЛКП.

Розглянувши справу, суд вирішив, що позов є обґрунтованим і задовольнив його в повному розмірі.

## 2) Справи про проведення перерахунку платежів.

Дана категорія справ характеризується вимогами позивачів здійснити перерахунок здійснених ними платежів, здебільшого, по оплаті квартирної плати. Варто зазначити, що особи, котрі претендують на ті чи інші пільги при оплаті за комунальні послуги повинні чітко знати: чи забезпечено законом їхнє право на пільги в той період, за який вони прагнуть провести перерахунок.

Слід відзначити, що заявляючи вимоги про відшкодування моральної шкоди, позивачі, переважно, не обґрунтовують такі належним чином.

Тому, навіть задовольняючи такі вимоги, розмір відшкодування судом зменшувався порівняно з заявленими у позовні. Підстави для такого зменшення формулювались, наприклад, наступним чином:

«розмір моральної шкоди позивачем визначено без врахування ступеню понесених моральних страждань і тому суд зменшує її розмір...»;

« з врахуванням понесених моральних страждань суд зменшує її розмір...».

Це дає підстави радити громадянам більш ретельно обґрунтовувати вимоги про відшкодування моральної шкоди.

## Додатки

### ЗАКОН УКРАЇНИ

#### Про житлово-комунальні послуги

від 24.06.2004 № 1875-IV

( витяг )

Цей Закон визначає основні засади організаційних, господарських відносин, що виникають у сфері надання та споживання житлово-комунальних послуг між їхніми виробниками, виконавцями і споживачами, а також їхні права та обов'язки.

### Розділ I

#### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

##### Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

**житлово-комунальні послуги** - результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб у жилих і нежилых приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил;

**аварія** - пошкодження інженерних мереж, обладнання або конструктивних елементів споруд, що виникло з техногенних або природних причин, які перешкоджають їх подальшій експлуатації відповідно до технічних умов;

**балансоутримувач будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд (далі - балансоутримувач)** - власник або юридична особа, яка за договором з власником утримує на балансі відповідне майно, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу передбачену законодавством звітність, здійснює розрахунки коштів, необхідних для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію згідно з законом;

**виконавець** - суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу відповідно до умов договору;

**виробник** - суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги;

**власник приміщення, будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд (далі - власник)** - фізична або юридична особа, якій належить право володіння, користування та розпоряджання приміщенням, будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, зареєстроване у встановленому законом порядку;

**внутрішньобудинкові системи** - мережі, арматура на них, прилади та обладнання, засоби обліку та регулювання споживання житлово-комунальних послуг, які знаходяться в межах будинку, споруди;

**засіб обліку** - прилад, технічний пристрій для обліку кількісних та/або якісних показників житлово-комунальної послуги, який має нормовані метрологічні характеристики;

**кількісний показник житлово-комунальних послуг** - одиниця виміру для обчислення обсягу отриманої споживачем послуги, визначена відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно з законодавством;

**комунальні послуги** - результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи у забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством;

**непереборна сила** - дія надзвичайної ситуації техногенного, природного або екологічного характеру, яка унеможлиблює надання відповідної послуги відповідно до умов договору;

**норми споживання** - кількісні показники споживання житлово-комунальних послуг, затверджені згідно із законодавством відповідними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;

**споживач** - фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу;

**точка розподілу** - місце передачі послуги від однієї особи до іншої, облаштоване засобами обліку та регулювання;

**управитель** - особа, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд (далі - управління будинком) і забезпечує його належну експлуатацію відповідно до закону та умов договору;

**утримання будинків і прибудинкових територій** - господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилих приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством;

**якість житлово-комунальної послуги** - сукупність нормованих характеристик житлово-комунальної послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача відповідно до законодавства.

## **Стаття 2. Державна політика у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Державна політика у сфері житлово-комунальних послуг базується на таких принципах:

1) забезпечення раціонального використання наявних ресурсів та сталого розвитку населених пунктів;

2) створення та підтримання конкурентного середовища при виробленні та наданні житлово-комунальних послуг, забезпечення контролю у сфері діяльності природних монополій;

3) забезпечення функціонування підприємств, установ та організацій, що виробляють, виконують та/або надають житлово-комунальні послуги, на умовах самофінансування та досягнення рівня економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво;

4) регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги, перелік яких визначено цим Законом, з урахуванням досягнутого рівня соціально-економічного розвитку, природних особливостей відповідного регіону та технічних можливостей;

5) забезпечення рівних можливостей доступу до отримання мінімальних норм житлово-комунальних послуг для споживачів незалежно від соціального, майнового стану, віку, місцеперебування та форми власності юридичних осіб тощо;

6) дотримання встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил щодо кількості та якості житлово-комунальних послуг;

7) забезпечення соціального захисту малозабезпечених громадян.

### **Стаття 3. Предмет регулювання цього Закону. Суб'єкти у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Предметом регулювання цього Закону є правовідносини, що виникають між виробниками, виконавцями, споживачами у процесі створення, надання та споживання житлово-комунальних послуг.

2. Суб'єктами цього Закону є органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, власники, виробники, виконавці та споживачі житлово-комунальних послуг.

### **Стаття 4. Законодавство України у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Законодавство України у сфері житлово-комунальних послуг базується на Конституції України і складається з нормативно-правових актів у галузі цивільного, житлового законодавства, цього Закону та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері житлово-комунальних послуг.

2. Якщо міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені законами України, то застосовуються правила міжнародних договорів.

## **Розділ II**

### **ПОВНОВАЖЕННЯ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ У СФЕРІ ЖИТЛОВО- КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Стаття 5. Повноваження центрального органу виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства, інших центральних органів виконавчої влади у сфері житлово-комунальних послуг**

1. До повноважень центрального органу виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства належить:

1) підготовка пропозицій щодо формування державної політики у сфері житлово-комунальних послуг;

2) організація в межах його повноважень розроблення і реалізації державних та регіональних програм у сфері житлово-комунальних послуг;

3) розроблення науково обґрунтованих нормативів витрат та втрат ресурсів, що використовуються при виробництві, транспортуванні та постачанні житлово-комунальних послуг;

4) розроблення в межах повноважень системи нормативно-правових актів щодо формування цін/тарифів на житлово-комунальні послуги, стандартів, нормативів, норм, порядків та правил у сфері житлово-комунальних послуг, а також щодо експлуатації, поточного і капітального ремонтів, реконструкції об'єктів житлового фонду;

5) забезпечення контролю за дотриманням виконавцями/виробниками вимог стандартів, нормативів, норм, порядків і правил та видання приписів щодо усунення порушень у межах, встановлених законодавством;

6) розробка типових договорів;

7) координація діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг;

8) організація та виконання в межах повноважень робіт із стандартизації, метрології та підтвердження відповідності у сфері житлово-комунальних послуг;

9) ліцензування певних видів господарської діяльності у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до закону;

10) проведення моніторингу стану розрахунків за житлово-комунальні послуги;

11) нормативно-правове забезпечення діяльності місцевих державних адміністрацій для здійснення контролю цін/тарифів на житлово-комунальні послуги;

12) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до закону. 2. Центральні органи виконавчої влади беруть участь у розробленні та реалізації державної політики у сфері житлово-комунальних послуг у межах своїх повноважень, визначених законами.

Центральний орган виконавчої влади з питань регулювання електроенергетики формує в межах своєї компетенції державну політику щодо встановлення цін на електроенергію і природний газ, тарифів на їх транспортування та постачання підприємствам і організаціям, які виробляють та надають житлово-комунальні послуги населенню.

### **Стаття 6. Повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських державних адміністрацій у сфері житлово-комунальних послуг**

1. До повноважень Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських державних адміністрацій у сфері житлово-комунальних послуг належить:

- 1) забезпечення дотримання вимог законодавства у цій сфері;
- 2) розроблення і реалізація регіональних та місцевих програм, участь у розробленні і реалізації державних програм у цій сфері;
- 3) ліцензування певних видів господарської діяльності відповідно до закону;
- 4) взаємодія з органами місцевого самоврядування з питань надання житлово-комунальних послуг та регулювання цін/тарифів у межах своїх повноважень;
- 5) залучення небюджетних джерел фінансування для забезпечення виконання державних та регіональних програм у сфері житлово-комунальних послуг;
- 6) здійснення контролю цін/тарифів на житлово-комунальні послуги та моніторингу стану розрахунків за них;
- 7) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до законів.

### **Стаття 7. Повноваження органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг**



1. До повноважень органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг належить:

1) затвердження та реалізація місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства, участь у розробленні та реалізації відповідних державних і регіональних програм;

2) встановлення цін/тарифів на житлово-комунальні послуги відповідно до закону;

3) затвердження норм споживання та якості житлово-комунальних послуг, контроль за їх дотриманням;

4) визначення виконавця житлово-комунальних послуг відповідно до цього Закону в порядку, затверженому центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства;

5) управління об'єктами у сфері житлово-комунальних послуг, що перебувають у комунальній власності відповідних територіальних громад, забезпечення їх належного утримання та ефективної експлуатації;

6) забезпечення населення житлово-комунальними послугами необхідних рівня та якості;

7) встановлення зручного для населення режиму роботи виробників та виконавців;

8) інформування населення відповідно до законодавства про реалізацію місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства, а також щодо відповідності якості житлово-комунальних послуг нормативам, нормам, стандартам та правилам;

9) укладання договорів з підприємствами різних форм власності на вироблення та/або виконання житлово-комунальних послуг;

10) здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері житлово-комунальних послуг;

11) проведення моніторингу виконання місцевих програм розвитку житлово-комунального господарства;

12) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до законів.

## **Розділ III**

# **РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

### **Стаття 8. Нормативне регулювання у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Стандарти, нормативи, норми і правила встановлюють комплекс якісних та кількісних показників і вимог, які регламентують вироблення та виконання житлово-комунальних послуг з урахуванням соціальних, економічних, природно-кліматичних та інших умов регіонів та населених пунктів.

2. Стандарти, нормативи, норми, порядки і правила у сфері житлово-комунальних послуг розробляють і затверджують Кабінет Міністрів України, центральний орган виконавчої влади у сфері стандартизації, центральний орган виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування в межах їхніх повноважень та згідно із законодавством.

3. Інші центральні органи виконавчої влади затверджують нормативно-правові акти у сфері житлово-комунальних послуг, що видаються в межах їхніх повноважень після погодження або спільно з центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства і реєструються в установленому законодавством порядку.

### **Стаття 9. Контроль за дотриманням стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Контроль за дотриманням стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері житлово-комунальних послуг здійснюють центральні органи виконавчої влади та інші спеціально уповноважені на це органи виконавчої влади, а також органи місцевого самоврядування відповідно до їхніх повноважень.

2. Зазначені у частині першій цієї статті органи можуть залучати до своєї роботи на громадських засадах представників органів самоорганізації населення та членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, молодіжних житлових комплексів тощо.

3. Результати перевірок відповідності дотримання стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері житлово-комунальних послуг та висновки,

отримані в результаті роботи комісій, які створені з ініціативи або за участю органів місцевого самоврядування та/чи органів самоорганізації населення та членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, молодіжних житлових комплексів тощо, мають безперешкодно надаватися для ознайомлення цим представникам за їхнім зверненням.

#### **Стаття 10. Сертифікація та ліцензування у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Для підтвердження відповідності дотримання вимог кодексів ustalеної практики, стандартів, нормативів, норм, порядків і правил фізичні та юридичні особи - виконавці певних видів житлово-комунальних послуг отримують сертифікат відповідності якості цих послуг згідно із законом.

2. Порядок видачі і позбавлення сертифіката, термін його дії, а також вичерпний перелік видів житлово-комунальних послуг, які підлягають сертифікації, встановлює Кабінет Міністрів України.

3. Певні види господарської діяльності у сфері житлово-комунальних послуг підлягають ліцензуванню відповідно до закону.

#### **Стаття 11. Громадські слухання та громадський контроль у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Громадські слухання у сфері житлово-комунальних послуг проводяться в порядку, визначеному статутом територіальної громади.

2. З метою забезпечення прав населення на отримання інформації щодо дотримання вимог законодавства, а також стандартів, нормативів, норм і правил у сфері житлово-комунальних послуг органи місцевого самоврядування відповідно до своїх повноважень:

1) не рідше одного разу на рік через засоби масової інформації інформують населення про стан та плани, проекти розвитку, реформування житлово-комунального господарства відповідного населеного пункту;

2) залучають представників органів самоорганізації населення та членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, молодіжних житлових комплексів тощо, які

zareєстровані в установленому порядку, до участі в обговоренні стану та планів, проектів розвитку, реформування житлово-комунального господарства відповідного населеного пункту;

3) готують пропозиції органам місцевого самоврядування щодо погодження інтересів територіальних громад та виконавців/виробників у разі виникнення розбіжностей при визначенні потреби територіальної громади в цих послугах, їх кількості, якості та вартості.

3. Пропозиції, які вносяться за результатами громадських слухань, підлягають обов'язковому розгляду органами місцевого самоврядування.

## **Розділ IV**

### **ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ ТА ЇХ НАДАННЯ**

#### **Стаття 12. Класифікація житлово-комунальних послуг**

1. Житлово-комунальні послуги поділяються за:

- 1) функціональним призначенням;
- 2) порядком затвердження цін/тарифів.

#### **Стаття 13. Розподіл житлово-комунальних послуг залежно від функціонального призначення**

1. **Залежно від функціонального призначення** житлово-комунальні послуги поділяються на:

1) **комунальні послуги** (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);

2) **послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій** (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);

3) **послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків** (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);

4) **послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд** (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

2. Примірні переліки житлово-комунальних послуг та їх склад залежно від функціонального призначення визначаються центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

#### **Стаття 14. Розподіл житлово-комунальних послуг за порядком затвердження цін/тарифів**

1. Залежно від порядку затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги вони поділяються на три групи:

1) **перша група** - житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують спеціально уповноважені центральні органи виконавчої влади;

2) **друга група** - житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують органи місцевого самоврядування для надання на відповідній території;

3) **третья група** - житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін).

2. Ціни/тарифи на комунальні послуги та послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій формуються і затверджуються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування відповідно до їхніх повноважень, визначених законом.

#### **Стаття 15. Мінімальні норми житлово-комунальних послуг**

1. Мінімальні норми житлово-комунальних послуг встановлюються з метою забезпечення санітарно-гігієнічних вимог проживання людей та їх перебування в приміщеннях, забезпечення технічних вимог до експлуатації будинку (споруди), підтримання несучої спроможності конструкцій та експлуатаційних характеристик внутрішньобудинкових мереж і систем.

2. Мінімальні норми житлово-комунальних послуг, які визначають мінімальний перелік, мінімальні вимоги до кількості та якості житлово-комунальних послуг, затверджуються Кабінетом Міністрів України.

3. До переліку мінімально необхідних житлово-комунальних послуг не можуть включатися послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін).

### **Стаття 16. Порядок надання житлово-комунальних послуг**

1. Порядок надання житлово-комунальних послуг, їх якісні та кількісні показники мають відповідати умовам договору та вимогам законодавства.

2. Перелік житлово-комунальних послуг, що надаються споживачу, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку (споруди).

3. **Комунальні послуги надаються споживачу безперебійно, за винятком часу перерв на:**

1) проведення ремонтних і профілактичних робіт виконавцем/виробником за графіком, погодженим з виконавчими органами місцевих рад або місцевими державними адміністраціями згідно з діючими будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів та іншими нормативними документами;

2) міжопалувальний період для систем опалення, рішення про початок та закінчення якого приймається виконавчими органами відповідних місцевих рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов, згідно з діючими будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації та іншими нормативними документами;

3) ліквідацію наслідків, пов'язаних з дією непереборної сили.

4. У разі застосування перерви в наданні послуг виконавець/виробник зобов'язаний повідомити через засоби масової інформації про таку перерву споживача не пізніше ніж за 10 днів (за винятком перерви, що виникла внаслідок аварії або дії непереборної сили). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні відповідних послуг.

5. У разі перевищення нормативно встановлених термінів, за винятком настання форс-мажорних обставин, виконавець/виробник несе відповідальність згідно із законом.

6. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, мають право тимчасово визначати інші норми споживання, якості та режими надання житлово-комунальних послуг з урахуванням технічних можливостей підприємств, кліматичних та інших місцевих умов.

7. Термін дії рішення щодо обмеження інших параметрів та нормативів споживчих властивостей, режимів надання житлово-комунальних послуг не може перевищувати один рік.

### **Стаття 17. Порядок доступу до житла та іншого володіння для ліквідації аварій, проведення оглядів технічного стану, перевірки показань засобів обліку**

1. Споживач зобов'язаний забезпечити доступ до мережі, арматури, засобів обліку, розподільчих систем представників виконавця/виробника за наявності в них відповідного посвідчення:

- 1) для ліквідації аварій - цілодобово;
- 2) для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічних та профілактичних оглядів, зняття контрольних показників засобів обліку тощо - згідно з істотними умовами договору.

2. Працівники виконавця/виробника повинні поважати права споживачів, перебувати (відвідувати) тільки в тих приміщеннях, де розташоване обладнання, перевірка, ремонт, огляд якого відбувається.

3. У невідкладних випадках, пов'язаних з урятуванням життя людей та майна, може бути здійснене проникнення до житла та іншого володіння особи для проведення в них огляду та ліквідації аварій без отримання згоди споживача (несанкціонований доступ) у порядку, встановленому цією статтею.

4. Якщо споживач відсутній і при цьому немає можливості встановити зв'язок з ним з метою його інформування про необхідність негайного прибуття до приміщення або він відмовляється допустити в займані ним приміщення представників виконавця/виробника і при цьому є об'єктивні підстави вважати, що аварія, неполадки, які унеможливають надання житлово-комунальних

послуг іншим споживачам, відбулися саме в цих приміщеннях, - доступ у приміщення відбувається без отримання згоди споживача (несанкціонований доступ).

5. Представник виконавця/виробника попереджає споживача, який присутній, але відмовляється допустити до житла та іншого володіння, про здійснення несанкціонованого доступу.

6. Під час здійснення несанкціонованого доступу і до повного завершення робіт, визначених частиною сьомою цієї статті, повинні бути присутні: представник виконавця/виробника, представник балансоутримувача / управителя, органів внутрішніх справ, аварійно-ремонтної бригади та споживач з будь-якого із суміжних приміщень.

7. Під час несанкціонованого доступу на аварійно-ремонтну бригаду покладаються такі обов'язки:

1) забезпечення доступу в приміщення шляхом порушення конструктивної цілісності вхідних дверей або вікон у приміщенні після погодження своїх дій з іншими учасниками несанкціонованого доступу;

2) здійснення огляду місця аварії, неполадки, що унеможливають надання житлово-комунальних послуг іншим споживачам;

3) проведення ремонтних та відновлювальних робіт;

4) термінове відновлення конструктивної цілісності вхідних дверей, вікон приміщення, що були пошкоджені під час несанкціонованого доступу, і проведення ремонтних та відновлювальних робіт, але не більше ніж протягом доби з часу проведення несанкціонованого доступу;

5) дотримання прав громадян, які проживають у цих приміщеннях, мінімізація негативних наслідків несанкціонованого доступу, зокрема щодо їх майна та обмеження доступу лише приміщеннями, необхідними для проведення робіт.

8. Представник виконавця/виробника складає акти про проведення несанкціонованого доступу та про проведення ремонтних та відновлювальних робіт, які підписуються всіма учасниками несанкціонованого доступу. В актах обов'язково зазначаються: підстави для несанкціонованого доступу, відмітка про



попередження споживача із зазначенням часу та осіб, які вели переговори із споживачем, у разі, якщо вони були проведені, причина та місце виникнення аварії, неполадки, перелік виконаних робіт, прізвище, ім'я, по батькові та посади учасників несанкціонованого доступу. Оригінали складених актів зберігаються у виконавця/виробника, іншим учасникам несанкціонованого доступу видаються копії, завірені печаткою виконавця.

9. Представник виконавця/виробника опечатує відновлені двері, вікна власною печаткою та ставить підпис, час і дату опечатування.

## **Стаття 18. Оформлення претензій споживачів до виконавців**

1. У разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо.

2. Представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором.

3. Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

4. Акт-претензія споживача подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає письмово споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.

5. Спори щодо задоволення претензій споживачів вирішуються в суді. Споживач має право на досудове вирішення спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

6. У разі встановлення за результатами аналізу факту погіршення нормованих показників якості води, витрати споживача, які він здійснив при оплаті вартості проведення аналізу води, підлягають компенсації за рахунок виконавця/виробника.

**Розділ V**  
**ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ, ВИКОНАВЦІВ,**  
**ВИРОБНИКІВ**

**Стаття 19. Учасники договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Відносини між учасниками договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг здійснюються виключно на договірних засадах.
2. Учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг є: власник, споживач, виконавець, виробник.
3. Виробник послуг може бути їх виконавцем.
4. Особливими учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг є балансотримувач та управитель, які залежно від цивільно-правових угод можуть бути споживачем, виконавцем або виробником.

**Стаття 20. Права та обов'язки споживача**

1. Споживач має право:

- 1) одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;
- 2) одержувати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;
- 3) на відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;
- 4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;
- 5) на зменшення розміру плати за надані послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості в порядку, визначеному договором або законодавством;

б) на несплату вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності житлово-комунальних послуг, визначених договором у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;

7) отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт;

8) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

2. Споживач має право на укладення договору з виконавцем відповідних послуг на профілактику, повірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та засобів обліку, що вийшли з ладу.

### 3. Споживач зобов'язаний:

1) укласти договір на надання житлово-комунальних послуг, підготовлений виконавцем на основі типового договору;

2) своєчасно вживати заходів щодо усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з власної вини;

3) забезпечувати цілісність засобів обліку комунальних послуг та не втручатися в їх роботу;

4) за власний рахунок ремонтувати та міняти санітарно-технічні прилади і пристрої, обладнання, що вийшли з ладу з його вини;

5) оплачувати житлово-комунальні послуги у строки, встановлені договором або законом;

6) дотримуватися правил пожежної і газової безпеки, санітарних норм;

7) допускати у приміщення, будинки і споруди представників виконавця/виробника в порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних і профілактичних оглядів та перевірки показників засобів обліку;

8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства щодо здійснення ремонту чи реконструкції приміщень або їх частин, не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

9) своєчасно проводити підготовку жилого будинку, помешкання (в якому він проживає або яке належить йому на праві власності) та його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги сплачувати пеню у встановлених законом чи договором розмірах.

## **Стаття 21. Права та обов'язки виконавця**

### 1. Виконавець має право:

1) розробляти і подавати на затвердження розрахунки щодо рівня цін/тарифів на житлово-комунальні послуги першої і другої групи (пункти 1 та 2 частини першої статті 14 цього Закону) в порядку, встановленому законодавством;

2) пропонувати при укладенні договору ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги третьої групи (пункт 3 частини першої статті 14 цього Закону);

3) брати участь у конкурсах на набуття права виконувати житлово-комунальні послуги на певній території відповідно до цього Закону;

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

5) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт щодо усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості цих робіт;

6) отримувати компенсацію за надані відповідно до закону окремим категоріям громадян пільги та нараховані субсидії з оплати житлово-комунальних послуг і повертати їх у разі ненадання таких послуг чи пільг;

7) на відшкодування втрат у разі затвердження відповідним органом місцевого самоврядування цін/тарифів нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво;

8) доступу в приміщення, будинки і споруди для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

## 2. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати вчасно та відповідної якості надання житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору;

2) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків, квартир, приміщень;

3) підготувати та укласти із споживачем договір на надання житлово-комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов його виконання згідно з типовим договором;

4) надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання, режим надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;

5) своєчасно проводити підготовку жилого будинку і його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

6) розглядати у визначений законодавством термін претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;

7) утримувати в належному технічному стані, здійснювати технічне обслуговування та ремонт внутрішньобудинкових мереж, вживати заходів щодо ліквідації аварійних ситуацій, усунення порушень якості послуг у терміни, встановлені договором та/або законодавством;

8) сплачувати споживачу компенсацію за перевищення встановлених термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт у розмірі, визначеному договором або законодавством;

9) вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт;

10) своєчасно за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з його вини.

## **Стаття 22. Права та обов'язки виробника**

### 1. Виробник має право:

1) розробляти і подавати на затвердження уповноваженим органам ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги першої та другої груп (пункти 1 та 2 частини першої статті 14 цього Закону);

2) пропонувати при укладенні договору ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги третьої групи (пункт 3 частини першої статті 14 цього Закону);

3) укладати договори з органами місцевого самоврядування на виробництво та створення житлово-комунальних послуг;

4) вимагати своєчасної і в повному обсязі оплати наданих послуг від виконавців;

5) брати участь у конкурсах на набуття права виробництва житлово-комунальних послуг на певній території;

6) видавати дозволи і технічні умови на підключення споживачів до відповідних централізованих інженерних мереж у встановленому законодавством порядку;

7) отримувати інформацію про місцеві програми розвитку житлово-комунального господарства та інші галузеві програми для відповідних територій;

8) на відшкодування втрат у разі затвердження відповідним органом місцевого самоврядування цін/тарифів нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво.

### 2. Виробник зобов'язаний:

1) укласти договір з виконавцем (споживачем) про умови надання житлово-комунальних послуг;

2) виробити житлово-комунальні послуги відповідно до умов договору, стандартів, нормативів, норм і правил;

3) проводити в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;

4) впроваджувати ресурсозберігаючі та новітні технології виробництва житлово-комунальних послуг;

5) здійснювати технологічний облік матеріальних та енергетичних ресурсів;

6) надавати в установленому порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, норми споживання, режим надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо.

### **Стаття 23. Права власника**

1. Власник має право тримати на балансі та управляти належним йому майном.

2. Власник має право доручати повністю або частково розпоряджатися та управляти належним йому майном відповідно до закону та договору балансоутримувачу або управителю.

3. У разі спільної власності кількох співвласників рішення щодо утримання на балансі та/або управління майном приймається відповідно до закону.

### **Стаття 24. Права та обов'язки балансоутримувача**

#### 1. Балансоутримувач має право:

1) здійснювати функції утримання на балансі переданого йому за договором з власником майна та управляти їм чи передавати за договором повністю або частково функції управління управителю;

2) визначати порядок утримання, експлуатації та ремонту майна;

3) укладати договори на надання житлово-комунальних послуг;

4) приймати рішення щодо використання коштів на виконання капітального та поточного ремонтів;

5) здійснювати господарську діяльність у порядку, визначеному законом;

б) звертатися до суду про звернення стягнення на майно осіб, які відмовляються оплачувати рахунки за споживання житлово-комунальних послуг або відшкодувати завдані збитки майну, що перебуває в нього на балансі.

## 2. Балансоутримувач зобов'язаний:

1) укласти договір з власником (співвласниками) на утримання на балансі відповідного майна;

2) утримувати на балансі майно, визначене договором з власником (співвласниками);

3) вести бухгалтерську, статистичну та іншу, передбачену законодавством, звітність відповідно до законодавства;

4) забезпечувати управління майном власними силами або укласти договір з юридичною особою на управління майном;

5) забезпечити умови для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів відповідно до встановлених стандартів, нормативів, норм та правил;

б) забезпечити належні експлуатацію та утримання майна, що перебуває на його балансі.

## **Стаття 25. Права та обов'язки управителя**

### 1. Управитель має право:

1) здійснювати управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд та забезпечувати їх належну експлуатацію;

2) укласти договори з виробниками, виконавцями, споживачами в порядку, встановленому законом;

3) контролювати виконання умов договорів на надання житлово-комунальних послуг;

4) отримувати плату за виконання власних функцій;

5) доступу в приміщення, будинки і споруди для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів тощо в порядку, визначеному законом і договором;

б) звертатися до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та до суду в межах повноважень, визначених законом та договором, для



забезпечення належного виконання умов договору виробниками, виконавцями та споживачами.

## 2. Управитель зобов'язаний:

1) забезпечувати експлуатацію будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд та об'єктів благоустрою, розташованих на прибудинкових територіях, згідно з умовами укладених договорів, стандартами, нормативами, нормами і правилами;

2) дотримуватись умов договорів з учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

3) вимагати беззастережного виконання умов договору, стандартів, нормативів, норм і правил від виконавців послуг;

4) вимагати своєчасної і в повному обсязі оплати наданих житлово-комунальних послуг від споживачів;

5) надавати необхідну інформацію споживачам та реєструвати звернення споживачів у встановленому законодавством порядку в разі виникнення аварій або тимчасового припинення виконання будь-якої послуги, передбаченої договором;

6) контролювати стан забезпечення споживачів житлово-комунальними послугами, проведення перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;

7) здійснювати огляд основних конструктивних елементів, огорожуючих конструкцій будинків і споруд, інженерних мереж, об'єктів благоустрою, розташованих на прибудинкових територіях (зовнішніх та внутрішньо-будинкових систем, під'їзних шляхів і тротуарів), і складати відповідні акти;

8) забезпечувати здійснення профілактичних, поточних, капітальних та аварійних ремонтів відповідно до встановлених стандартами, нормативами, нормами і правилами вимог щодо строків та регламентів;

9) надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості тощо.

## Розділ VI

### ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

#### **Стаття 26. Істотні умови договору між виконавцем/виробником та споживачем**

1. Істотними умовами договору на надання житлово-комунальних послуг є:
  - 1) найменування сторін;
  - 2) предмет договору;
  - 3) вичерпний перелік житлово-комунальних послуг, тарифи та їх складові на кожну з цих послуг, загальна вартість послуг;
  - 4) порядок оплати за спожиті житлово-комунальні послуги;
  - 5) порядок перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;
  - 6) права та обов'язки сторін;
  - 7) порядок контролю та звіту сторін;
  - 8) порядок вимірювання обсягів та визначення якості наданих послуг;
  - 9) визначення точок розподілу, в яких відбувається передача послуг від виконавця/виробника споживачу;
  - 10) порядок обслуговування мереж та розподіл повноважень щодо їх експлуатації та відновлення (ремонту);
  - 11) умови доступу в квартиру, будинок, приміщення, на земельну ділянку для усунення аварій, неполадок, огляду мереж, зняття контрольних показників засобів обліку;
  - 12) порядок здійснення ремонту;
  - 13) відповідальність сторін та штрафні санкції за невиконання умов договору;
  - 14) порядок вирішення спорів;
  - 15) перелік форс-мажорних обставин;
  - 16) строк дії договору;
  - 17) умови зміни, пролонгації, припинення дії договору;
  - 18) дата і місце укладення договору.

2. Крім істотних договорів може містити інші умови за згодою сторін.

3. Договір на надання житлово-комунальних послуг набирає чинності з моменту його укладення.

4. У разі якщо виконавець не є виробником, відносини між ним та виробником регулюються окремим договором, який укладається відповідно до вимог цієї статті.

5. Процедура погодження договору відбувається протягом одного місяця з дня внесення проекту договору однією із сторін.

6. У разі зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугою виконавця/виробника споживач має право розірвати договір у порядку, встановленому законом.

### **Стаття 27. Застосування конкурсних засад при наданні житлово-комунальних послуг та укладанні договорів**

1. Укладання договорів на надання житлово-комунальних послуг згідно з установленим переліком для об'єктів державної або комунальної власності здійснюється за результатами конкурсу.

2. Перелік житлово-комунальних послуг, право на здійснення яких виборюється на конкурсних засадах, визначає орган місцевого самоврядування.

3. Організатором конкурсу є власник чи балансоутримувач або уповноважена ним особа. Організатор конкурсу зобов'язаний оприлюднити конкурсні умови. Конкурсні умови мають містити:

1) перелік житлово-комунальних послуг, на надання яких оголошено конкурс;

2) вимоги до учасників конкурсу;

3) вимоги до обсягів надання житлово-комунальних послуг;

4) вимоги до якості виконання з урахуванням діючих стандартів, нормативів, норм і правил;

5) термін, на який укладається договір, та підстави його розірвання;

6) інформацію про об'єкт конкурсу щодо надання житлово-комунальної послуги.

4. Умови надання житлово-комунальних послуг можуть містити додаткову інформацію про стан об'єкта надання послуги або бажані форми її надання.

#### **Стаття 28. Порядок проведення конкурсу при укладанні договорів на надання житлово-комунальних послуг**

1. Конкурс проводиться не раніше ніж через 30 днів з дня оприлюднення офіційної інформації про нього. Офіційна інформація повинна включати відомості про місце і час проведення конкурсу (тендеру), назву та адресу установи, прізвище та посаду, номер телефону особи, в якій можна ознайомитися з умовами виконання житлово-комунальних послуг.

2. У разі якщо в конкурсі на надання житлово-комунальних послуг взяла участь тільки одна особа, договір на здійснення відповідних видів діяльності укладається на термін, що не перевищує 12 місяців.

3. У разі порушення законодавства при проведенні конкурсу або підписанні договору результати конкурсу та/або договору визнаються недійсними в суді і призначається новий конкурс не пізніше ніж через 10 днів після набрання чинності рішенням суду.

4. Переможець конкурсу має право, за бажанням, укладати субпідрядні договори без проведення додаткових конкурсів.

5. У разі якщо конкурс організовано для об'єкта приватної форми власності, організатор конкурсу має проводити його відповідно до цього Закону.

6. Конкурс на надання житлово-комунальних послуг може проводитися за рішенням суду.

7. Порядок підготовки та проведення конкурсів, типові договори на надання житлово-комунальних послуг затверджує Кабінет Міністрів України.

#### **Стаття 29. Особливості укладання договорів у багатоквартирному будинку**

1. Договір на надання житлово-комунальних послуг у багатоквартирному будинку укладається між власником квартири, орендарем чи квартирнаймачем та балансоутримувачем або уповноваженою ним особою.

2. У разі якщо балансоутримувач не є виконавцем, він укладає договори на надання житлово-комунальних послуг з іншим виконавцем.

3. Процедура погодження умов договору відбувається протягом одного місяця з дня внесення проекту договору однією із сторін.

## **Розділ VII**

### **ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ТАРИФООТВОРЕННЯ ТА ОПЛАТИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

#### **Стаття 30. Принципи державного регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги**

**1. Державне регулювання цін/тарифів базується на таких основних принципах:**

1) доступності житлово-комунальних послуг для всіх споживачів та рівності правових гарантій;

2) нормативного регулювання надання житлово-комунальних послуг споживачам за цінами/тарифами, затвердженими в установленому законом порядку;

3) відповідності рівня цін/тарифів розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво;

4) відкритості, доступності та прозорості структури цін/тарифів для споживачів та суспільства;

5) відповідності оплати житлово-комунальних послуг їх наявності, кількості та якості;

6) відповідальності виконавців/виробників за недотримання вимог стандартів, нормативів, норм, порядків та правил;

7) гарантії соціального захисту населення при оплаті за житлово-комунальні послуги та випередження зростання доходів населення над зростанням цін/тарифів на житлово-комунальні послуги.

#### **Стаття 31. Порядок формування та затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги**

1. Порядок формування цін/тарифів на кожний вид житлово-комунальних послуг першої і другої груп (пункти 1 та 2 частини першої статті 14 цього Закону) визначає Кабінет Міністрів України.

2. Виконавці/виробники здійснюють розрахунки економічно обґрунтованих витрат на виробництво житлово-комунальних послуг і подають їх на затвердження органам місцевого самоврядування в установленому законодавством порядку.

3. Органи місцевого самоврядування затверджують ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги в розмірі економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво.

4. У разі затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво орган, що їх затвердив, зобов'язаний відшкодувати з відповідного місцевого бюджету виконавцям/виробникам різницю між затвердженим розміром цін/тарифів та економічно обґрунтованими витратами на виробництво цих послуг.

5. Видатки на відшкодування втрат підприємств, що пов'язані із затвердженням цін/тарифів на житлово-комунальні послуги нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво, відповідна сільська, селищна, міська рада передбачає у відповідному місцевому бюджеті.

6. Затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво без відповідного відшкодування не допускається і може бути оскаржено в суді.

7. Центральні органи виконавчої влади несуть відповідальність за наслідки встановлення або регулювання цін/тарифів, що змінюються ними відповідно до їхніх повноважень.

8. У разі зміни цін/тарифів на послуги/товари центральними органами виконавчої влади, які призвели до непередбачених витрат виконавців/виробників, центральні органи виконавчої влади зобов'язані відшкодувати в повному обсязі збитки, зумовлені такими змінами, протягом поточного фінансового року та до затвердження нового бюджету.

9. Спори щодо формування та затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги, а також відшкодування втрат підприємств, що пов'язані із затвердженням цін/тарифів на житлово-комунальні послуги нижчими від

розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво, вирішуються в судовому порядку.

### **Стаття 32. Плата за житлово-комунальні послуги**

1. Плата за житлово-комунальні послуги нараховується щомісячно відповідно до умов договору.

2. Розмір плати за комунальні послуги розраховується виходячи з розміру затверджених цін/тарифів та показань засобів обліку або за нормами, затвердженими в установленому порядку.

3. Розмір плати за утримання будинків і споруд та прибудинкових територій встановлюється залежно від капітальності, рівня облаштування та благоустрою.

4. У платіжному документі мають бути передбачені графи для зазначення поточних та попередніх показань засобів обліку споживання комунальних послуг, різниці цих показань або затверджених норм, ціни/тарифу на даний вид комунальних послуг і суми, яка належить до сплати за надану послугу.

5. У разі зміни вартості житлово-комунальних послуг виконавець/виробник не пізніше ніж за 30 днів повідомляє про це споживача з визначенням причин зміни вартості та наданням відповідних обґрунтувань з посиланням на погодження відповідних органів.

## ПРАВИЛА

### УТРИМАННЯ ЖИЛИХ БУДИНКІВ ТА ПРИБУДИНКОВИХ ТЕРИТОРІЙ

Затверджені Наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17 травня 2005 року N 76

(витяг)

Дані Правила визначають порядок надання послуг з утримання будинків і прибудинкових територій:

- забезпечення нормального функціонування жилих будівель та прибудинкових територій протягом усього періоду їх використання за призначенням;
- проведення єдиної технічної політики в житловій сфері, що забезпечує виконання вимог чинних нормативів з утримання, поточного і капітального ремонту та реконструкції жилих будинків та прибудинкових територій.

Контроль за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів здійснюється відповідно до Законів України "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про захист прав споживачів" та інших нормативно-правових актів.

Правила розкривають наступні питання

- *Умови і порядок переобладнання, перебудови, перепланування будинків, жилих і нежилих у жилих будинках приміщень*
- *Утримання житлового фонду*
- *Технічне обслуговування жилих будинків*
- *Утримання приміщень*
- *Технічне обслуговування і ремонт будівельних конструкцій*
- *Технічне обслуговування і ремонт інженерного обладнання*

**Терміни, що використовуються у Правилах**

*Жилий будинок* - будівля капітального типу, споруджена з дотриманням вимог, установлених законом, іншими нормативно-правовими актами, і призначена для постійного в ній проживання.

*Допоміжні приміщення житлового будинку* - приміщення, призначені для забезпечення експлуатації будинку та побутового обслуговування мешканців будинку.



**Житлово-комунальні послуги** - результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб у жилих і нежилых приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

**Балансоутримувач будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд** (далі - балансоутримувач) - власник або юридична особа, яка за договором з власником утримує на балансі відповідне майно, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу передбачену законодавством звітність, здійснює розрахунки коштів, необхідних для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію згідно з законом.

**Виконавець послуг** - суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу відповідно до умов договору.

**Виробник** - суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги.

**Власник приміщення, будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд** (далі - власник) - фізична або юридична особа, якій належить право володіння, користування та розпорядження приміщенням, будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, зареєстроване в установленому законом порядку.

**Внутрішньобудинкові системи** - мережі, арматура на них, прилади та обладнання, засоби обліку та регулювання споживання житлово-комунальних послуг, які розміщені в межах будинку, споруди, системи протипожежного захисту.

**Житлово-будівельний кооператив** - юридична особа, утворена фізичними та/або юридичними особами, які добровільно об'єдналися на основі об'єднання їх майнових пайових внесків для участі в будівництві або реконструкції житлового будинку (будинків) і наступної його (їх) експлуатації.

**Прибудинкова територія** - територія навколо багатоквартирного будинку, визначена актом на право власності чи користування земельною ділянкою і призначена для обслуговування багатоквартирного будинку.

**Засіб вимірювальної техніки** - технічний засіб, який застосовується під час вимірювань і має нормовані метрологічні характеристики.

**Кількісний показник житлово-комунальних послуг** - одиниця виміру для обчислення обсягу отриманої споживачем послуги, визначена відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством.

**Комунальні послуги** - результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи в забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, установленому законодавством.

**Непереборна сила** - дія надзвичайної ситуації техногенного, природного або екологічного характеру, яка унеможлиблює надання відповідної послуги відповідно до умов договору.

**Норми споживання** - кількісні показники споживання житлово-комунальних послуг, затверджені згідно із законодавством відповідними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

**Споживач** - фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу.

**Точка розподілу** - місце передачі послуги від однієї особи до іншої, облаштоване засобами обліку та регулювання.

**Управитель** - особа, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд (далі - управління будинком) і забезпечує його належну експлуатацію відповідно до закону та умов договору.

**Утримання будинків і прибудинкових територій** - господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилих приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством.

**Ремонт будинку** - комплекс будівельних робіт, спрямованих на відновлення, з можливим поліпшенням експлуатаційних показників елементів будинку.

**Експлуатаційні параметри елементів будинку** - це сукупність технічних, санітарно-гігієнічних, екологічних, ергономічних та естетичних характеристик будинку, які визначають його експлуатаційні якості.

**Реконструкція жилого будинку** - комплекс будівельних робіт, спрямованих на поліпшення експлуатаційних показників приміщень житлового будинку шляхом їх перепланування та переобладнання, надбудови, вбудови, прибудови з одночасним приведенням їх показників відповідно до нормативно-технічних вимог.

**Капітальний ремонт будинку** - комплекс ремонтно-будівельних робіт, пов'язаних з відновленням або поліпшенням експлуатаційних показників будинку, із заміною або відновленням несучих або огорожувальних конструкцій, інженерного обладнання та обладнання протипожежного захисту без зміни будівельних габаритів об'єкта та його техніко-економічних показників.

**Перепланування** - до елементів перепланування жилих приміщень належать: перенесення і розбирання перегородок, перенесення і влаштування дверних прорізів, улаштування і переустаткування тамбурів, прибудова балконів на рівні перших поверхів багатопверхових будинків.

**Переобладнання** - улаштування в окремих квартирах багатоквартирних будинків індивідуального опалення та іншого інженерного обладнання, перенесення нагрівальних, сантехнічних і газових приладів; влаштування і переустаткування туалетів, ванних кімнат, вентиляційних каналів.

**Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку** - юридична особа, створена власниками для сприяння використанню їхнього власного майна та управління, утримання і використання неподільного та загального майна.

**Спеціалізована організація** - юридична особа, що відповідно до законодавства має повноваження надавати (виконувати) ті чи інші послуги (роботи).

**АКТ**  
**загального огляду жилого будинку (будинків), розташованого(них) за адресою (адресами)**

\_\_\_\_\_ (П. І. Б. майстра)

\_\_\_\_\_ (назва виконавця послуг)

Ми, що нижче підписалися, комісія у складі \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (посада, П. І. Б. членів комісії)

\_\_\_\_\_ (дата початку огляду)

\_\_\_\_\_ (дата завершення огляду)

провела огляд жилого будинку (будинків) за адресою:

і встановила таке:

1. На ділянці розміщуються \_\_\_\_\_ жилих будинків, загальна площа яких становить \_\_\_\_\_ кв. м, кількість квартир \_\_\_\_\_ шт.

На прибудинковій території розміщуються \_\_\_\_\_ (перелік елементів благоустрою)

2. Технічний стан жилого будинку (будинків) та його прибудинкової території

\_\_\_\_\_ (короткий опис технічного стану жилого будинку(ів) з зазначенням адреси,

санітарний стан приміщень і прибудинкових територій, інші відомості)

**Висновки комісії** \_\_\_\_\_ (оцінка технічного стану, висновок про готовність до

експлуатації жилого будинку (будинків) у наступний період)

**Голова комісії** \_\_\_\_\_

**Члени комісії** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (підписи)

Дата огляду " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_ року

**Примітка:** Переліки виявлених несправностей, недоліків та інші відомості можуть бути оформлені у вигляді додатка до акта.

Додаток 2 Правил

**ПЕРІОДИЧНІСТЬ ПРОФІЛАКТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ЕЛЕМЕНТІВ  
ЖИЛИХ БУДИНКІВ**

Найменування елементів жилих будинків	Періодичність технічного обслуговування (місяців)	Примітка
1	2	3
Покрівлі	3 - 6*	
Дерев'яні конструкції і столярні вироби	6 - 12*	
Кам'яні конструкції	12	
Залізобетонні конструкції	12	
Панелі повнозбірних будівель і міжпанельні стики	12	
Стальні закладні деталі без антикорозійного захисту в повнозбірних будівлях	Через 10 років після початку експлуатації, потім через 3 роки	Проводиться шляхом розкриття 5 - 6 вузлів
Стальні закладні деталі з антикорозійним захистом	Через 15 років, потім кожні 3 роки	- " -
Печі, кухонні плити, димовідводи, димові труби	3	Перед початком опалювального сезону проводяться огляд і прочищення, потім протягом опалювального сезону - один раз
Газоходи	3 - 6	
Вентиляційні канали	12	
Вентиляційні канали в приміщеннях, де встановлено газові прилади	3 - 6	
Внутрішнє та зовнішнє оздоблення	12	
Підлога	12	
Перила та захисні сітки на вікнах і	6	

сходових клітках		
Системи водопроводу, каналізації, гарячого водопостачання	3 - 6	
Системи центрального опалення в квартирах		Огляд проводиться в опалювальний період
на горищах, підвалах (підпіллях), на сходових клітках	3 - 6 2	
Теплові вводи, котли, котельне обладнання	2	У міжопалювальний період, але не рідше указаних у паспорті (інструкції) термінів
Будинкові засоби обліку та регулювання споживання води і теплової енергії	Відповідно до паспорта (інструкції)	Але не рідше указаних у паспорті (інструкції)
Сміттєпроводи	Щомісяця	
Електрообладнання:		
відкрита електромережа	3 - 6*	
скрита електромережа і електропроводка в сталевих трубах	6 - 12*	
Кухонні електроплити	6	
Світильники в допоміжних приміщеннях (на сходових клітках, у вестибюлях та ін.)	3	
Система димовидалення і пожежогасіння	Щомісячно	
Домофони, замково-переговорний пристрій (ЗПП)	Щомісячно	
Внутрішньодимові мережі, обладнання і пульт управління ОДС	3	
Електрообладнання домових опалювальних котелень і бойлерних, майстерень, водопідкачки фекальних і дренажних насосів	2	
Періодичність обслуговування систем протипожежного захисту	Один раз на квартал	

\* Конкретна періодичність оглядів у межах встановленого інтервалу встановлюється експлуатаційними організаціями, виходячи із технічного стану будівлі та місцевих умов.

Додаток 3 Правил

**ГРАНИЧНІ СТРОКИ НЕВІДКЛАДНОЇ ЛІКВІДАЦІЇ ВИЯВЛЕНИХ  
НЕСПРАВНОСТЕЙ ЕЛЕМЕНТІВ ЖИЛИХ БУДИНКІВ**

<b>Найменування елементів жилих будинків і несправностей</b>	<b>Граничні строки ліквідації несправностей (з моменту їх виявлення), діб</b>
<b>ПОКРІВЛЯ</b>	
Протікання: руберойд, толь	5
металева, шиферна або зі штучних матеріалів	1

Несправності в системі організованого водовідводу (водостічних труб, воронок, колін та ін.)	5
Внутрішнього водостоку	2
Зовнішнього водостоку	5

### СТІНИ

Утрата зв'язку окремих цеглин з кладкою зовнішніх стін, що загрожує безпеці людей	1 - з негайним огородженням небезпечної зони
Протікання стиків панелей	7
Нещільність у димоходах і газоходах	1

### ЗАПОВНЕННЯ ВІКОН І ДВЕРЕЙ

Розбите скло і зірвані створки віконних рам, кватирок, балконних і дверних полотен, дверей, вітражів, вітрин, склоблоків та ін.:	
у зимовий час	1
у літній час	5

### ПЕЧІ

Тріщини та інші пошкодження, які загрожують пожежній безпеці і проникненню в приміщення димових газів	1 - (з негайним припиненням експлуатації)
--	--

### ВНУТРІШНЄ І ЗОВНІШНЄ ОПОРЯДЖЕННЯ

Відставання штукатурки стелі або верхньої частини стін, що загрожує її обрушенню	1 - 5 (з негайним використанням засобів безпеки)
Порушення зв'язку зовнішнього облицювання, ліпних виробів, установлених на фасадах, із стінами на висоті більше 1,5 м	Негайно із використанням засобів безпеки
Цокольна частина	5

### САНІТАРНО-ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ

Течі водопровідних кранів і змивних бачків	Негайно
Течі в трубопроводах та їх сполученнях	Негайно
Пошкодження сміттєпроводу	1
Несправності фекальних і дренажних насосів	1

### ЕЛЕКТРОТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ

Несправності електромережі і обладнання аварійного характеру (коротке замикання та ін.)	Негайно
Несправності електромережі і обладнання неаварійного характеру	Негайно



Несправності об'єднаних диспетчерських систем	Негайно
Пошкодження автоматики протипожежного захисту	Негайно
Пошкодження переговорно-замкового пристрою	1
Несправності електроплит	1

### **ЛІФТИ**

Несправності ліфта	1 (з негайним припиненням експлуатації)
--------------------	---

Додаток 4 Правил

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Начальник ЖЕО**

\_\_\_\_\_

(прізвище, ініціали)

М. П.

### **АКТ**

**про залиття, аварію, що трапилась на системі центрального опалення, гарячого водопостачання (або холодного водопостачання)**

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_ року

м. \_\_\_\_\_

Ми, що нижче підписалися, комісія у складі:

головного інженера виконавця послуг \_\_\_\_\_ - голови

(прізвище, ініціали)

комісії, майстра технічної ділянки \_\_\_\_\_, майстра ремонтної ділянки \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ , слюсаря-сантехніка (слюсаря-електрика) \_\_\_\_\_,

представників організації, яка відповідно до укладеної угоди обслуговує

внутрішньобудинкові системи опалення та гарячого водопостачання, представника власника

будинку, будинкового комітету склали цей акт про те, що " \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_ року в

будинку N \_\_\_ на вул. (просп., бульв.) \_\_\_\_\_ на горищі, у кв. N \_\_\_, у підвалі

трапилось залиття, аварія на системі центрального опалення (гарячого водопостачання,

(необхідне підкреслити)

рушникосушарці), \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(описується, що трапилось і які наслідки (що залито, які обсяги робіт, які ушкодження, які

речі ушкоджено))

Причиною залиття, аварії, що трапилась на системі ЦО, ГВС (або ХВП), є  
(необхідне підкреслити)

---

(чітко зазначити причини, а саме: несанкціоноване втручання мешканців кв. N \_\_у роботу системи; заміна радіаторів, трубопроводів, вентилів, рушникосушарок тощо), незадовільне технічне обслуговування систем, передчасний вихід з ладу радіаторів опалення, трубопроводів, вентилів, гнучких підводок та ін.)

Висновки і рекомендації комісії \_\_\_\_\_

(надаються висновки про те, що необхідно зробити, хто заподіяв шкоду та ін.)

Члени комісії:

З актом ознайомлені мешканці квартир:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(підписи)

N \_\_\_\_\_

N \_\_\_\_\_

(підписи)

Додаток 5 Правил

## **ОРІЄНТОВНА ТРИВАЛІСТЬ ЕФЕКТИВНОЇ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ЕЛЕМЕНТІВ ЖИЛИХ БУДИНКІВ**

Елементи жилих будинків	Орієнтовна тривалість експлуатації до капремонту (заміни), років
<b>ФУНДАМЕНТИ</b>	
Стрічкові бутові на складному або цементному розчині	50
Стрічкові бутові на вапняному розчині і цегляні	50
Стрічкові бетонні і залізобетонні	60
Бутові і бетонні стовпи	40
Свайні	60

Дерев'яні стільці 15

### СТІНИ

Великопанельні з утеплювальним шаром з мінераловатних плит цементного фіброліта 50

Великопанельні одношарові з легкого бетону 30

Капітальні, кам'яні /цегляні товщиною 2,5 - 3,5 цеглини/ та великоблочні на складному чи цементному розчині 50

Кам'яні звичайні /цегляні товщиною 2 - 2,5 цеглини/ 40

Кам'яні полегшеної кладки з цегли, шлакоблоків і черепашнику 30

Дерев'яні рублені і брусчаті 30

Дерев'яні збірно-щитові, каркасно-засипні 30

Глинобитні, саманні, каркасно-камишитові 15

### ГЕРМЕТИЗОВАНІ СТИКИ

Панелей зовнішніх стін мастиками:

що не твердіють 8

що твердіють 15

Місця примикання віконних, дверних блоків до граней прорізів 25

### ПЕРЕКРИТТЯ

Залізобетонні збірні і монолітні 80

З цегляним склепінням чи бетонним заповненням з металевими балками 80

Дерев'яні з дерев'яних балок, оштукатурені міжповерхові 60

Дерев'яні з дерев'яних балок, оштукатурені горищні 30

З дерев'яних балок, полегшені, неоштукатурені 20

Дерев'яні з металевих балок 80

Утеплення горищних перекриттів з:

пінобетону 25

піноскла 40

цементного фіброліту 15

керамзиту або шлаку 40

мінеральної вати 15

мінераловатних плит 15

### ПІДЛОГА

З керамічної плитки на бетонній основі 60

З цементу	30
З цементу з мармуровою крихтою	40
Дошата шпунтована: по перекриттях	30
по ґрунту	20
Паркетна:	
дубова на рейках /на мастиці/	60/50
букова на рейках /на мастиці/	40/50
березова, осикова на рейках /на мастиці/	30/20
з паркетної дошки	20
з твердої деревинно-волокнистої плити	15
мастична на полівінілцементній мастиці	30
асфальтова	8
з лінолеуму безосновного	10
з тканинної або тепло-, звукоізоляційної основи	20
з полівінілхлоридних плиток	10
З кам'яних плит: мармурових плит	50
гранітних плит	80
<b>СХОДОВІ КЛІТКИ</b>	
Площадки залізобетонні, сходових кліток на металевих, залізобетонних косоурах або залізобетонних плитах	60
Накладні бетонні сходові клітки з мармурової крихти	40
Дерев'яні	20
<b>БАЛКони, ЛОДЖІЇ, ҐАНКИ</b>	
Балкони:	
сталевими консольними балками (рамами) із заповненням монолітними залізобетонними або збірними плитами, залізобетонними балками-консолями і плитами перекриття	60
	80
<b>ОГОРОДЖЕННЯ БАЛКОНІВ І ЛОДЖІЙ</b>	
Металеві огороження	40
Дерев'яні огороження	10
Цементні або плиточні підлоги балконів і лоджій з гідроізоляцією	20
Несучі дерев'яні балки-консолі з дощатим заповненням	10
Дерев'яна підлога, покрита оцинкованою: даховою сталлю	20

чорною сталлю	15
Ганки бетонні з кам'яними або бетонними сходами	20
дерев'яні	10
<b>ДАХИ І ПОКРІВЛІ</b>	
Крокви і обрешітка із збірних залізобетонних елементів	80
Із збірних залізобетонних настилів	80
Дерев'яні крокви і обрешітка	50
Утеплювальні шари сумісних безгорищних дахів, які вентилуються (не вентилуються) з:	
пінобетону або піноскла	40/30
керамзиту	40/30
мінеральної вати	15/10
мінераловатних плит	20/15
<b>ПОКРИТТЯ ДАХІВ (ПОКРІВЛІ)</b>	
З оцинкованої сталі	15
чорної сталі	10
рулонних матеріалів (у 3 - 4 шари)	10 - 15
керамічної черепиці	60
азбоцементних листів і волокнистого шиферу	30
безрулонні мастичні на склотканині	10
<b>СИСТЕМА ВОДОВІДВОДУ</b>	
Водостічні труби і дрібні покриття по фасаду	
з оцинкованої сталі	10
із чорної сталі	6
Внутрішні водостоки з: чавунних труб	40
сталевих труб	20
полімерних труб	10
<b>ПЕРЕГОРОДКИ</b>	
Шлакобетонні, бетонні, цегляні, оштукатурені	75
Гіпсові, гіпсоволокнисті	60
Із сухої штукатурки з дерев'яним каркасом	30
<b>ДВЕРІ І ВІКНА</b>	
Віконні і балконні заповнення (дерев'яні рами)	40
Віконні і балконні заповнення (металеві рами)	50
Заповнення дверей: внутрішньоквартирні	50

вхідні в квартиру	40
вхідні на сходові	10

## ОПАЛЮВАЛЬНІ І КУХОННІ ПЕЧІ

Кухонні печі	
Опалювальні печі на дров'яному паливі	30
Опалювальні печі на вугільному паливі	25
Опалювальні печі на газовому паливі	25

## ВЕНТИЛЯЦІЯ

Шахти і короби на горищах із шлакобетонних плит	60
Шахти і короби на горищах з дерев'яних щитів, оббитих даховим залізом повсті	40
Шахти і короби на горищах з дерев'яних щитів, оштукатурених по тканій металевій сітці	20
Гіпсові і шлакобетонні плити	30

## ВНУТРІШНЄ ОПОРЯДЖЕННЯ

Штукатурка кам'яних стін	40
Штукатурка дерев'яних стін і перегородок	20
Облицювання керамічними плитками	30
Облицювання сухою штукатуркою	20
Фарбування водними сумішами в приміщеннях	4
Фарбування напівводними /емульсійними/	5
Фарбування водними сумішами сходових кліток	3
Фарбування напівводними /емульсійними/	4
Фарбування безводними сумішами /олійними, алкідними фарбами, емалями, лаками та ін.:/	
стін, стель, столярних виробів	8
підлог	5
радіаторів, трубопроводів, сходових огорож	4
Обклеювання стін шпалерами звичайними	4
Обклеювання стін шпалерами поліпшеної якості	5

## ЗОВНІШНЄ ОПОРЯДЖЕННЯ

Облицювання: цементними офактуреними плитами	50
ковдровою плиткою	30
природним камінням	80
Теразитова штукатурка	40

Штукатурка по цеглі: складним розчином	30
розчином вапна	20
Штукатурка по дереву	15
Ліпні деталі цементні	30
Олійне фарбування по дереву	4
Фарбування покрівель олійними сумішами	4
Фарбування фасадів	5
Вогнезахисне покриття	5
Фарбування по штукатурці (1 - 4)	

#### ТЕХНІЧНЕ ОБЛАДНАННЯ. ВОДОПРОВІД І КАНАЛІЗАЦІЯ

Трубопроводи холодної води з:	
оцинкованих труб	30
газових чорних труб	15
Водорозбірні крани	10
Трубопроводи каналізації: чавунні	40
керамічні	60
пластмасові	60
Туалетні крани	10
Умивальники: керамічні	20
пластмасові	30
Унітази: керамічні	20
пластмасові	20
Змивні бачки: чавунні високорозміщені	20
керамічні	20
пластмасові	20
Ванни: емальовані чавунні	40
стальні	25
Кухонні мийки і раковини: чавунні емальовані	30
стальні емальовані	15
з нержавіючої сталі	20
Засувки і вентиля з чавуну	15
Вентилі латунні	20
Душові піддони	30
Водомірні вузли	10

#### ГАРЯЧЕ ВОДОПОСТАЧАННЯ

Трубопровід гарячої води з газових оцинкованих труб	
---	--

(газових чорних труб):	
при закритих схемах теплопостачання	20/10
при відкритих схемах теплопостачання	30/15
Змішувачі	15
Сушилки для рушників із чорних чавунних труб	15
із нікельованих труб	20
Засувки і вентиля з чавуну	10
Вентилі і пробкові крани з латуні	15
Колонки дров'яні	20
Ізоляція трубопроводів	10
Швидкісні водонагрівачі	10

#### ЦЕНТРАЛЬНЕ ОПАЛЕННЯ

Радіатори чавунні (сталеві): при закритих схемах	40/30
при відкритих схемах	30/15
Калорифери (сталеві)	15
Конвектори	30
Трубопроводи (стояки) у: закритих схемах	30
відкритих схемах	15
Трубопроводи (будинкові магістралі) у:	
закритих схемах	20
відкритих схемах	15
Засувки	10
Вентилі	10
Триходові крани	10
Елеватори	20
Ізоляція трубопроводів	10
Котли опалювальні: чавунні	25
сталеві	20
Обмуровка котлів	6
Короби	15

#### СМІТТЄПРОВОДИ

Завантажувальні пристрої, клапани	10
Сміттєзбірні камери, вентиляція	30
Стовбур	60

#### ГАЗООБЛАДНАННЯ

Газові плити	20
--------------	----



Внутрішньобудинкові трубопроводи	20
Водогрійні колонки	10
<b>ЕЛЕКТРООБЛАДНАННЯ</b>	
Увідно-розподільні пристрої	20
Внутрішньобудинкові магістралі (мережа постачання квартир) з розподільними щитками	20
Внутрішньоквартирні мережі: скрита проводка	40
відкрита проводка	25
Мережа освітлення місць загального користування	10
Мережа освітлення приміщень виробничо-технічного призначення	10
Мережа постачання ліфтових установок	15
Лінія постачання системи димовиведення	15
Лінія постачання ЦТП і бойлерних, убудованих у будинок	15
Побутові електроплити	15
Електроприлади (штепсельні розетки, вимикачі та ін.)	10
<b>ОБЛАДНАННЯ</b>	
<b>ОБ'ЄДНАНИХ ДИСПЕТЧЕРСЬКИХ СИСТЕМ (ОДС)</b>	
Внутрішньобудинкові мережі зв'язку і сигналізації:	
Проводка	15
Щитки, датчики, замки, КВН та ін.	10
Телемеханічні блоки, пульт	5
Переговорно-замкові пристрої	5
Автоматичний протипожежний захист	4
Телеантени	10
<b>ЗОВНІШНЯ МЕРЕЖА</b>	
Водопровідні вводи: з чавунних труб	40
із сталевих труб	15
Дворова каналізація і каналізаційні випуски:	
з чавунних труб	40
з керамічних і азбоцементних труб	30
Теплопровід	20
Дворовий газопровід	20
Прифундаментний дренаж	30
<b>ЗОВНІШНІЙ БЛАГОУСТРІЙ</b>	
Асфальтобетонні /асфальтові/ покриття	

проїздів, тротуарів, відмостків	10
щебінкові площадки і садові доріжки	5
обладнання дитячих майданчиків	5

## **ПРАВИЛА**

### **надання населенню послуг з газопостачання затверджені постановою Кабінету міністрів України від 9 грудня 1999 р. N 2246**

#### **(витяг)**

1. Ці Правила регулюють відносини між газопостачальними організаціями, газотранспортними організаціями та громадянами - споживачами газу (далі - споживачі).

Постачання та транспортування природного газу може здійснювати одна організація.

## **Порядок надання послуг**

3. Постачання природного, а також скрапленого газу від групових резервуарних установок здійснюється безперервно відповідно до Правил безпеки систем газопостачання, що затверджуються Держнаглядохоронпраці, та цих Правил.

4. Послуги з газопостачання надаються споживачеві на підставі укладеного між ним та газопостачальною (газотранспортною) організацією договору про надання послуг з газопостачання (далі - договір), типова форма якого затверджена НКРЕ.

Газопостачальні організації, що здійснюють постачання природного газу на закріпленій території, не мають права відмовити споживачеві, об'єкти якого розташовані на цій території, в укладенні договору.

5. Після закінчення строку або дострокового припинення дії договору газові прилади і пристрої споживача відключаються від системи газопостачання шляхом перекриття запірних пристроїв перед газовими приладами або на ввідному газопроводі та установлення на них пломби чи інвентарної заглушки.

## **Припинення газопостачання**

6. Газопостачання припиняється у разі:

проведення планово-профілактичного обслуговування та/або капітального ремонту систем газопостачання;

ліквідації наслідків аварій, спричинених надзвичайними ситуаціями техногенного, природного або екологічного характеру, та проведення ремонтно-відновних робіт;

порушення споживачем строків сплати за надані послуги з газопостачання, встановлених у пункті 17 цих Правил;

самовільного використання газу споживачем;

порушення споживачем Правил безпеки систем газопостачання, що створює загрозу виникнення аварійної ситуації;

подання споживачем письмової заяви про припинення газопостачання.

У зазначених випадках газотранспортна організація зобов'язана поінформувати споживача про причини і строки припинення газопостачання, а

газопостачальна організація - здійснити протягом одного місяця перерахунок оплати послуг, що надавалися споживачеві.

7. Припинення постачання газу споживачеві в житлових будинках залежно від обставин здійснюється шляхом перекриття запірних пристроїв та встановлення пломби та/або інвентарної заглушки перед газовим приладом (пристроєм) або на ввідному газопроводі.

У разі самовільного відновлення споживачем газопостачання здійснюється механічне від'єднання відводу газопроводу від діючого газопроводу.

Про припинення газопостачання складається акт у двох примірниках, один з яких залишається у споживача.

8. Роботи з ліквідації наслідків аварійних ситуацій у внутрішньобудинкових системах газопостачання і дворових газопроводах, які можуть призвести до нещасного випадку, виконуються цілодобово бригадами аварійно-диспетчерських служб газотранспортних організацій за рахунок цих організацій.

9. Відновлення газопостачання здійснюється газотранспортною організацією протягом двох робочих днів у містах та п'яти календарних днів у сільській місцевості після усунення порушень, сплати споживачем боргу та відшкодування збитків, завданих його неправомірними діями газопостачальній або газотранспортній організації.

### **Оплата послуг**

10. Розрахунки населення за надані послуги з газопостачання проводяться за діючими цінами на основі фактичних показань лічильників газу, приведених до вимог ГОСТу 2939-63.

У разі встановлення лічильника газу у комунальній квартирі плата за послуги з газопостачання розраховується відповідно до кількості мешканців квартири та займаної ними площі.

Розрахунки за надання населенню послуг з газопостачання у разі використання лічильників газу (будинкових або на групу будинків) проводяться відповідно до Тимчасового положення про порядок проведення розрахунків за

надання населенню послуг з газопостачання в умовах використання лічильників природного газу (будинкових або на групу будинків), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 16 травня 2002 р. N 620.

11. У разі відсутності лічильників газу плата за послуги з газопостачання розраховується відповідно до встановлених законодавством норм споживання та цін на газ.

12. Розрахунки за надані послуги з газопостачання можуть провадитися:  
за розрахунковими книжками;  
за платіжними документами, які виписуються газопостачальною організацією.

Порядок і форма розрахунку визначаються у договорі.

13. Розрахунки за послуги з газопостачання можуть провадитися на підставі планових платежів з підсумковим розрахунком за період не більше одного року.

У разі застосування планових платежів або безготівкової форми оплати газопостачальна організація періодично (згідно з умовами договору) провадить перерахунок за фактично надані послуги з газопостачання та видає споживачеві рахунок.

За відхилення нарахованих сум за фактично надані послуги з газопостачання від сум зарахованих платежів пеня не стягується.

14. Постачання скрапленого газу з групових резервуарних установок здійснюється за попередньою оплатою.

15. Справляння плати за нормами споживання у разі наявності лічильника газу не допускається, крім випадків:

самовільного підключення газових приладів і пристроїв споживача до системи газопостачання шляхом зривання або пошкодження пломб на запірних пристроях, засувках на вводі в будинок, пошкодження або зняття інвентарних заглушок тощо;

навмисного пошкодження лічильника газу, повірочного тавра, цілості його пломб, а також дій споживача, що призвели до зниження показань лічильника;

відмови споживача у доступі до власних приміщень, де розташовані газові прилади і пристрої, лічильники газу, представникам газопостачальної (газотранспортної) організації для контрольного зняття показань лічильників газу;

прострочення планової повірки лічильника газу з вини споживача у разі відмови споживача у доступі до своїх приміщень, де розташовані лічильники газу, для їх демонтажу або монтажу.

16. Послуги з монтажу, технічного обслуговування та ремонту газових приладів і пристроїв, лічильників газу за заявками споживачів оплачуються ними за затвердженими в установленому порядку тарифами (цінами) з урахуванням вартості обладнання, його вузлів і деталей, крім послуг з технічного обслуговування, що надаються за рахунок витрат газотранспортних організацій, пов'язаних з транспортуванням природного газу, а саме:

забезпечення своєчасної планової повірки лічильників газу (демонтаж, транспортування та монтаж);

перевірки на щільність газопроводів, газових приладів і пристроїв за допомогою газу під робочим тиском;

ліквідації витоків газу;

перевірки відповідності встановлення газових приладів і пристроїв, побудови приміщень, прокладення газопроводів вимогам будівельних норм, проекту і правилам експлуатації;

перевірки димових і вентиляційних каналів на наявність тяги;

перевірки наявності вільного доступу до газопроводів, газових приладів і пристроїв, а також у підвали та на горища, де прокладені газопроводи;

розбирання, очищення від залишків корозії і мастила, а також змащування всіх запірних пристроїв, установлених на газопроводах та газових приладах;

перевірки придатності до використання (експлуатації) газових приладів і пристроїв, їх очищення, наладки та регулювання;

дрібного ремонту газових приладів і пристроїв, пов'язаного із заміною гвинтів, штифтів, пружин, ущільнювальних матеріалів у разі перепакування фланцевих та нарізних з'єднань і запірних пристроїв.

17. Розрахунковим періодом для визначення розміру оплати послуг з газопостачання є календарний місяць. Плата за надані протягом розрахункового періоду послуги з газопостачання вноситься не пізніше 10 числа наступного місяця, якщо договором не встановлено інший строк.

Зняття показань лічильників газу проводиться споживачем щомісяця. Газопостачальна організація має право контролювати правильність зняття показань та оформлення споживачем платіжних документів.

18. Якщо споживач відповідно до законодавства має пільги з оплати природного або скрапленого газу, в договорі робиться відповідна позначка.

У разі отримання права на пільги з оплати природного або скрапленого газу споживач повинен звернутися до газопостачальної організації з письмовою заявою та документами, що підтверджують його право на пільги.

У разі отримання адресної субсидії або іншого виду державної соціальної допомоги споживач вносить плату за надані послуги з газопостачання в установленому порядку.

19. Якщо споживач не оплатив надані послуги з газопостачання протягом 10 днів після строку, зазначеного в договорі чи платіжному документі, а газопостачальна організація протягом наступних п'яти днів не отримала повідомлення про оплату, споживачеві надсилається письмове попередження про припинення газопостачання.

У разі неоплати наданих послуг з газопостачання протягом 10 днів після отримання споживачем письмового попередження (з позначкою про його вручення) газопостачальна організація має право відключити споживача від газопостачання.

Припинення газопостачання не звільняє споживача від обов'язку сплатити заборгованість за фактично отримані послуги з газопостачання.

Забороняється відключати споживачів від газопостачання в останній робочий день перед вихідними та святковими днями, крім випадків аварійних ситуацій в системах газопостачання.

20. За несвоєчасну оплату послуг з газопостачання споживач сплачує неустойку (пеню) згідно із законом або договором.

21. У разі коли послуги з технічного обслуговування та усунення пошкоджень внутрішньобудинкових систем газопостачання і дворових газопроводів надані не в повному обсязі і несвоєчасно, газопостачальна (газотранспортна) організація усуває виявлені порушення та несправності за власні кошти.

### **Установлення та експлуатація лічильників газу**

22. Установлення лічильників газу здійснюється газотранспортною організацією або підприємствами і організаціями, які мають необхідні ліцензії та дозвіл на виконання таких робіт. Виконавець після встановлення лічильників газу зобов'язаний видати споживачеві акт та розрахунковий документ, що засвідчують факт виконання робіт. Гарантійне та післягарантійне обслуговування лічильників газу здійснюється відповідно до законодавства.

Вартість лічильника газу та послуг з його встановлення оплачуються:

у новозбудованому будинку - забудовником (замовником);

у разі реконструкції, капітального ремонту житла - замовником;

у разі встановлення лічильника газу в газифікованому будинку - споживачем.

Лічильники газу можуть встановлюватися також за кошти газопостачальних (газотранспортних) підприємств та за рахунок інших джерел.

Про порушення та несправності в роботі лічильника газу споживач повинен повідомити газотранспортну організацію протягом трьох днів після їх виявлення.

23. Відповідальність за збереження і цілість встановлених у споживача лічильників газу та пломб на них несе споживач.

24. Перенесення в інше місце лічильників газу за бажанням споживача здійснюється за його рахунок газотранспортною організацією, якщо це не суперечить Правилам безпеки систем газопостачання.

25. Про виявлення зовнішнього пошкодження лічильника газу або виникнення сумнівів щодо достовірності його показань споживач зобов'язаний невідкладно повідомити газопостачальну організацію. У таких випадках лічильники газу можуть перевірятися у міжпівірочний період представниками



газопостачальної організації методом експрес-контролю. Перевірка здійснюється на вимогу і за кошти як споживача, так і газопостачальної організації. За результатами перевірки складається акт.

26. У разі коли підтверджено факт пошкодження лічильника газу з вини споживача, він відшкодовує вартість перевірки, ремонту та/або встановлення нового лічильника.

Факт пошкодження (втручання в роботу) лічильника газу, що призвело до заниження його показань, засвідчується спеціалізованою організацією (підприємством), яка має право проводити експертизу.

27. У разі коли замість тимчасово вилученого лічильника газу неможливо встановити інший лічильник, газові прилади і пристрої споживача тимчасово підключаються до системи газопостачання без лічильника, про що представниками газотранспортної організації складається відповідний акт у двох примірниках, один з яких залишається у споживача.

### **Права та обов'язки споживача**

28. Споживач має право на:

безперервне отримання газу з відповідними якісними показниками в порядку, передбаченому договором;

якісне і своєчасне технічне обслуговування та усунення пошкоджень внутрішньобудинкових систем газопостачання і дворових газопроводів;

отримання послуг з монтажу, технічного обслуговування та ремонту газових приладів і пристроїв, лічильників газу за своєю заявкою;

перевірку якісних показників газу та якості надання послуг;

зменшення розміру плати у разі погіршення якісних показників газу та зниження тиску газу;

отримання інформації щодо тарифів на постачання і транспортування газу, ціни газу, порядку плати за спожитий газ, переліку послуг з газопостачання і виконавців послуг, розміру плати за виконання додаткових робіт, правил підключення до газових мереж та методик розрахунку плати за підключення до газових мереж, нормативних та фактичних параметрів якісних показників газу та його тиску у газовій мережі тощо;

розірвання договору та/або відшкодування збитків згідно з Порядком відшкодування збитків, завданих споживачеві природного газу внаслідок порушення газопостачальною або газотранспортною організацією цих Правил;

повне припинення газопостачання як в опалювальний, так і міжопалювальний період на підставі письмової заяви;

часткове припинення газопостачання шляхом відключення опалювальних приладів і пристроїв як в опалювальний, так і міжопалювальний період на підставі письмової заяви;

проведення перерахунку за період не більш як шість місяців у разі тимчасової відсутності за основним місцем проживання споживача або членів його сім'ї чи за фактично надані послуги з газопостачання у разі відсутності лічильника газу за умови подання у місячний строк до газопостачальної (газотранспортної) організації письмової заяви з відповідними підтвердними документами.

#### 29. Споживач зобов'язаний:

укласти договір;

пройти інструктаж з безпечного користування газом у побуті, в тому числі ознайомитися з інструкцією з правил безпечного користування газовими приладами і пристроями;

виконувати вимоги Правил безпеки систем газопостачання та цих Правил; своєчасно вносити плату за надані послуги з газопостачання;

невідкладно повідомляти аварійно-диспетчерську службу газотранспортної організації про всі недоліки в роботі системи газопостачання;

у разі відсутності лічильника газу письмово повідомляти не пізніше ніж у місячний строк газопостачальну організацію про всі зміни, що стосуються видів споживання природного газу;

раціонально використовувати газ, обережно поводитися з газовими приладами і пристроями;

забезпечувати збереження і цілість лічильників газу та пломб на них;

утримувати у разі проживання в приватному будинку димові та вентиляційні канали в технічно справному стані (своєчасно проводити їх

очищення та перевірку), здійснювати вентиляцію підвальних приміщень та герметизацію вводів інженерних комунікацій (для води, тепла, електрокабелів тощо);

не пізніше ніж за сім днів до звільнення приміщення або повного припинення газопостачання письмово повідомити газопостачальну (газотransпортну) організацію про розірвання договору та розрахуватися за послуги з газопостачання;

безперешкодно допускати у свої житлові та підсобні приміщення, де розташовані газові прилади і пристрої, лічильники газу, представників газопостачальної (газотransпортної) організації після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень для:

- локалізації та ліквідації аварійних ситуацій;
- відключення та заміни газових приладів і пристроїв, усунення порушень і несправностей в їх роботі, проведення технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання і дворових газопроводів, перевірки показань лічильників газу, наявності та цілості пломб на них;
- демонтажу або монтажу лічильників газу, пов'язаного з проведенням їх планової перевірки;
- установлення лічильника газу, що здійснюється з ініціативи та за кошти газопостачальних (газотransпортних) організацій або за рахунок інших джерел.

### **Права та обов'язки газопостачальної та газотransпортної організації**

30. Газопостачальна організація має право:

припиняти постачання газу споживачеві у разі порушення строків оплати послуг з газопостачання та самовільного використання газу споживачем;

вимагати від споживача відшкодування збитків згідно з Порядком відшкодування збитків, завданих газопостачальній або газотransпортній організації внаслідок порушення споживачем природного газу цих Правил;

установлювати споживачам лічильники газу за власний рахунок.

31. Газотransпортна організація має право:

перевіряти стан лічильників газу, а також цілість пломб на них та на газових приладах і пристроях, відключених від системи газопостачання;

припиняти постачання газу споживачеві у випадках, передбачених у пункті 6 цих Правил;

вимагати від споживача відшкодування збитків згідно з Порядком відшкодування збитків, завданих газопостачальній або газотранспортній організації внаслідок порушення споживачем природного газу цих Правил;

установлювати споживачам лічильники газу за власний рахунок.

32. Газопостачальна організація зобов'язана:

забезпечити безперервне постачання газу з відповідними якісними показниками в порядку, передбаченому договором;

неухильно дотримуватися вимог Правил безпеки систем газопостачання;

публікувати в засобах масової інформації детальну інформацію про зміну роздрібних цін на газ за п'ять днів до введення їх у дію та перелік послуг, що надаються споживачеві і вартість яких включена до тарифу на постачання природного газу;

надавати інформацію щодо тарифів на постачання газу, ціни газу, порядку плати за спожитий газ, переліку послуг з газопостачання і виконавців послуг, розміру плати за виконання додаткових робіт, правил підключення до газових мереж та методики розрахунку плати за підключення до газових мереж, нормативних та фактичних параметрів якісних показників газу та його тиску в газовій мережі тощо;

видавати споживачеві безоплатно бланки договорів, розрахункові книжки з бланками квитанцій та платіжні документи встановленого зразка;

припиняти газопостачання на підставі письмової заяви споживача про індивідуальне опалення як у міжопалювальний, так і в опалювальний період та провадити перерахунок за фактично надані послуги з газопостачання у разі відсутності лічильників газу, як це визначено пунктом 28 цих Правил;

розглядати в установленому порядку претензії споживача щодо відповідності якісних показників газу та якості послуг і за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги;

самостійно протягом місяця з моменту виявлення факту невідповідності фактичних якісних показників газу нормативним величинам або з моменту

перерви у наданні послуг з газопостачання здійснити споживачеві перерахунок розміру плати за неякісні або ненадані послуги з газопостачання, повідомивши його про це протягом 10 календарних днів;

припиняти (відновлювати) газопостачання для опалення житла у разі закінчення (настання) опалювального періоду. У разі письмової заяви споживача газопостачання в міжопалювальний період не припиняється;

укласти договір із споживачем;

відкрити в уповноваженому банку розподільний рахунок для зарахування грошей за спожитий природний газ та зазначити його номер у договорі;

у разі перерахування споживачами грошей за спожитий природний газ на інші рахунки газопостачальної організації (крім розподільного) повернути їх за заявою споживача або з власної ініціативи в триденний строк з моменту надходження;

проводити не менше ніж один раз на шість місяців контрольне зняття показань лічильників газу у споживачів відповідно до затверджених графіків;

у разі відсутності лічильника газу та надання споживачем відповідних підтверджених документів провадити перерахунок розміру плати за послуги з газопостачання у таких випадках:

- тимчасова відсутність за основним місцем проживання споживача або членів його сім'ї;

- письмове повідомлення споживачем у місячний строк про зміни, що стосуються видів споживання природного газу.

33. Газотранспортна організація зобов'язана:

неухильно дотримуватися вимог Правил безпеки систем газопостачання;

надавати своєчасно якісні послуги з технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання і дворових газопроводів;

надавати послуги з технічного обслуговування газових приладів і пристроїв, лічильників газу за заявкою споживача;

гарантувати безпечне користування газовими приладами, пристроями та лічильниками газу за умови дотримання споживачем вимог щодо безпечного користування газом;

забезпечувати своєчасну планову повірку та здійснювати ремонт лічильників газу;

проводити інструктаж споживача з безпечного користування газовими приладами і пристроями у побуті та попереджати його про відповідальність за порушення вимог Правил безпеки систем газопостачання;

проводити інструктаж власників приватних будинків щодо дотримання правил техніки безпеки під час очищення димових та вентиляційних каналів;

надавати інформацію щодо тарифів на транспортування газу, ціни газу, порядку плати за спожитий газ, переліку послуг з газопостачання і виконавців послуг, розміру плати за виконання додаткових робіт, правил підключення до газорозподільних мереж та порядку розрахунку плати за підключення до газорозподільних мереж, нормативних та фактичних якісних показників газу та його тиску в газорозподільній мережі тощо;

своєчасно вживати заходів для локалізації та ліквідації аварійних ситуацій;

забезпечувати підтримання у технічно безпечному стані газопроводів, газових приладів і пристроїв після ліквідації наслідків аварійної ситуації;

у разі звернення споживача, у тому числі для перевірки якості надання послуг, направити свого представника за місцем виклику протягом двох робочих днів у містах та п'яти календарних днів у сільській місцевості;

припиняти газопостачання за письмовою заявою споживача як у міжопалювальний, так і в опалювальний період та проводити перерахунок розміру плати за фактично надані послуги з газопостачання у разі відсутності лічильників газу згідно з пунктом 28 цих Правил;

розглядати в установленому порядку претензії споживача щодо надання послуг з газопостачання та за наявності відповідних підстав задовольняти його вимоги.

### **Відповідальність споживача**

34. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством за:  
несвоєчасне внесення плати за надані послуги з газопостачання;

шкоду, заподіяну власникові будинку або власникам інших квартир, їх майну, навколишньому природному середовищу;

самовільне підключення до системи газопостачання;

навмисне пошкодження лічильника газу, пломб на ньому, порушення цілості або пошкодження повірного тавра, а також дії, що призводять до заниження показань лічильника;

зривання пломб на газових приладах та пристроях, опломбованих газопостачальною або газотранспортною організацією;

використання газу (за відсутності лічильника) у разі, коли протягом місяця не було повідомлено газопостачальну або газотранспортну організацію про зміни, що стосуються видів споживання природного газу;

відмову у доступі до власних житлових і підсобних приміщень, де розташовані газові прилади і пристрої, лічильники газу, представникам газопостачальної (газотранспортної) організації для:

- контрольного зняття показань лічильників газу;

- демонтажу або монтажу лічильників газу, пов'язаного з проведенням їх планової перевірки;

порушення інших вимог цих Правил.

35. Про порушення, допущені споживачем під час користування газом, відповідальні представники газотранспортної (газопостачальної) організації складають акт у двох примірниках, один з яких залишається у споживача.

На підставі акта визначається розмір завданих споживачем збитків, які відшкодовуються ним відповідно до законодавства.

### **Відповідальність газопостачальної та газотранспортної організацій**

36. Газопостачальна та газотранспортна організації несуть відповідальність згідно із законодавством за:

порушення вимог цих Правил;

постачання споживачеві газу, якісні показники та тиск якого не відповідають вимогам нормативних документів;

відмову споживачеві в припиненні газопостачання або відключенні окремих газових приладів, пристроїв та проведенні перерахунку плати за

фактично надані послуги з газопостачання у разі відсутності лічильника газу (за заявою споживача);

несвоєчасне надання інформації або надання недостовірної інформації;

неякісне виконання робіт з технічного обслуговування та усунення пошкоджень внутрішньобудинкових систем газопостачання і дворових газопроводів, що здійснюються за рахунок експлуатаційних витрат (планове технічне обслуговування) або за заявою споживача;

шкоду, заподіяну житловому приміщенню і майну споживача, а також його життю, здоров'ю та навколишньому середовищу;

безпідставне припинення газопостачання.

37. У разі порушення газопостачальною (газотранспортною) організацією цих Правил та умов договору споживач подає одній із зазначених організацій претензію, складену у довільній формі. Газопостачальна (газотранспортна) організація повинна протягом п'яти днів усунути порушення, виявлені під час перевірки тиску та/або якісних показників газу, чи надати споживачеві обґрунтовану відмову.

38. Газопостачальна (газотранспортна) організація не відповідає за ненадання або неякісне надання послуг з газопостачання, якщо це сталося з вини споживача (відмова споживача у доступі до власних житлових та підсобних приміщень, де встановлено газові прилади, пристрої та лічильники газу, представникам газопостачальної (газотранспортної) організації у випадках, передбачених цими Правилами) або внаслідок надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру.

39. У разі коли між споживачем і газопостачальною (газотранспортною) організацією не досягнуто згоди про надання послуг з газопостачання, розміру їх оплати, відшкодування збитків, спірні питання вирішуються в судовому порядку.



**Правила користування електричною енергією для населення**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**постановою Кабінету Міністрів України**

**від 26 липня 1999 р. N 1357**

**(витяг)**

**Загальні положення**

1. Ці Правила регулюють відносини між громадянами (далі - споживачі електричної енергії) та енергопостачальниками.

Правила обов'язкові для виконання всіма споживачами і енергопостачальниками незалежно від форм власності.

3. Споживання електричної енергії здійснюється на підставі договору про користування електричною енергією між споживачем і енергопостачальником, що розробляється енергопостачальником згідно з Типовим договором про користування електричною енергією (додаток 1) і укладається на три роки.

Договір про користування електричною енергією (далі - договір) вважається продовженим на рік, якщо за місяць до закінчення зазначеного

терміну жодна із сторін не заявила про розірвання договору або про внесення до нього змін.

Енергопостачальники, що здійснюють постачання електричної енергії на закріпленій території, не мають права відмовити споживачу, об'єкти якого розташовані на цій території, в укладенні договору на постачання електричної енергії.

4. У договорі обов'язково зазначається величина потужності, яка визначається виходячи з потужності наявних у споживача струмоприймачів. При цьому загальна потужність не може бути вищою за потужність, передбачену технічними умовами чи технічними характеристиками електромережі споживача.

Споживач може внести пропозиції щодо зміни зазначеної у договорі величини електричної потужності. У разі відмови енергопостачальник надає споживачеві обґрунтовану письмову відповідь.

5. У разі розташування об'єктів споживача за різними адресами споживач повинен укласти окремий договір щодо кожного об'єкта.

У багатоквартирному будинку енергопостачальник укладає договори з кожним наймачем (власником) квартири.

6. У разі остаточного припинення користування електричною енергією споживач не пізніше ніж за 7 днів повинен повідомити про це енергопостачальника та розрахуватися за спожиту електричну енергію, подати енергопостачальнику заяву про розірвання договору.

Енергопостачальник припиняє подачу електричної енергії на об'єкт споживача та вживає заходів для запобігання розкраданню чи пошкодженню приладів обліку, використанню електричної енергії без обліку.

7. Для споживання електроенергії новий наймач (власник) квартири або іншого об'єкта повинен звернутися до енергопостачальника для укладення договору про користування електричною енергією. Після чого енергопостачальник протягом 3 днів у містах та 7 днів у сільській місцевості підключає квартиру або об'єкт споживача до електропостачання.

### **Установлення та експлуатація приладів обліку електричної енергії**

8. Прилади обліку електричної енергії (далі - прилади обліку) мають бути придбані, встановлені, підключені енергопостачальником, а їх вартість та вартість послуг з встановлення оплачена:

а) для новозбудованих будинків - забудовниками;

б) у разі розділу обліку електричної енергії - організаціями, які здійснюють розділ обліку.

9. У квартирах або на інших об'єктах споживача, розташованих за однією адресою, встановлюється один прилад обліку незалежно від кількості господарських будівель.

За наявності декількох наймачів (власників) квартири прилад обліку встановлюється для кожного з них.

10. Прилади обліку встановлюються відповідно до вимог правил улаштування електроустановок.

11. Відповідальність за збереження приладів обліку, встановлених у квартирі, на інших об'єктах споживача, та пломб на них несе споживач.

Відповідальність за збереження поквартирних приладів обліку, встановлених на сходових клітках, та пломб на них несе власник будинку або організація, у віданні якої перебуває будинок.

Перенесення приладів обліку за бажанням споживача, якщо це не суперечить вимогам правил улаштування електроустановок, виконується енергопостачальником за рахунок споживача.

12. У разі вибору споживачем іншого виду тарифу на електричну енергію енергопостачальник видає споживачеві технічні умови на встановлення відповідного приладу обліку. При цьому споживач оплачує вартість нового приладу обліку з урахуванням балансової вартості та амортизаційного зносу приладу обліку, який замінюється.

13. У разі встановлення за межами квартири або іншого об'єкта споживача багатофункціонального приладу обліку, приладу обліку з передплатою або іншого, що вимагає щоденного нагляду за його показаннями, у квартирі або на іншому об'єкті споживача встановлюється виносне табло для спостереження за станом обліку, кількістю попередньо оплаченої електричної енергії.

14. У разі виявлення зовнішнього пошкодження приладу обліку, зриву пломби або його несправності в роботі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це енергопостачальника.

15. Пошкоджені прилади обліку підлягають експертизі, що проводиться комісією у складі представників енергопостачальника та територіального органу Держстандарту.

Експертиза приладу обліку, який належить споживачу або за збереження якого він відповідає, здійснюється у присутності споживача.

За результатами експертизи складається акт.

16. У разі сумніву споживача у правильній роботі приладу обліку він може звернутися до енергопостачальника для проведення експертизи. Після оплати споживачем вартості робіт енергопостачальник протягом 20 днів проводить експертизу.

У разі підтвердження експертизою неправильної роботи приладу обліку енергопостачальник відшкодовує споживачу всі витрати, пов'язані з проведенням експертизи.

17. У разі пошкодження, втрати або неправильної роботи приладу обліку з вини споживача він відшкодовує вартість перевірки, ремонту або встановлення нового приладу обліку.

В інших випадках перевірка, ремонт або заміна пошкодженого чи втраченого приладу обліку здійснюється за рахунок енергопостачальника або організації, яка відповідає за збереження приладу обліку.

Енергопостачальник повинен відновити облік електричної енергії протягом 3 місяців. Постачання електричної енергії без обліку понад 3 місяці забороняється.

18. Якщо виникає необхідність тимчасового використання електричної енергії для виконання споживачем робіт протягом декількох годин або діб і встановлення приладу обліку недоцільно або неможливо, споживач повинен звернутися за відповідним дозволом на тимчасове безоблікове використання електричної енергії до енергопостачальника та укласти з ним відповідний договір.

У договорі зазначаються величина підключеної потужності (за паспортними даними струмоприймачів), кількість днів безоблікового користування на місяць та годин на добу. Договір підписується енергопостачальником та споживачем.

### **Розрахунки за спожиту електричну енергію**

19. Розрахунки населення за спожиту електричну енергію здійснюються за діючими тарифами (цінами) для населення на підставі фактичних показань приладів обліку.

Якщо у власності споживача перебувають електричні мережі напругою понад 0,4 кВ, а прилад обліку встановлений не на межі розподілу електромереж, втрати електричної енергії на ділянці електромережі від межі розподілу до місця встановлення приладу обліку відносяться на рахунок власника зазначеної ділянки електромережі.

Громадяни - суб'єкти підприємницької діяльності оплачують електричну енергію, спожиту на потреби підприємницької діяльності, за відповідним тарифом (ціною).

У разі отримання житлової субсидії на оплату електричної енергії розмір плати споживача за використану електричну енергію визначається відповідно до порядку призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

20. Розрахунковим періодом для встановлення розміру оплати спожитої електричної енергії є календарний місяць. Плата за спожиту протягом розрахункового періоду електричну енергію вноситься не пізніше 10 числа наступного місяця, якщо договором не встановлено іншого терміну.

21. Знімання показань приладів обліку провадиться споживачем щомісяця. Енергопостачальник має право контролювати правильність знімання показань приладів обліку та оформлення платіжних документів споживачем.

За власним рішенням енергопостачальник має право самостійно знімати показання приладів обліку у споживача.

22. Оплата спожитої електричної енергії може здійснюватися:

за розрахунковими книжками;

за платіжними документами, які виписуються енергопостачальником;  
за карткою попередньої оплати.

Порядок та форма оплати спожитої електричної енергії визначаються у договорі.

23. Оплата спожитої електричної енергії, в тому числі на підставі визнаної претензії, здійснюється споживачем шляхом зарахування коштів виключно на розподільчий рахунок енергопостачальника в уповноваженому банку. Кошти від застосування штрафних санкцій до споживача, в тому числі пеня за несвоєчасну оплату спожитої електричної енергії, а також плата за надання споживачу додаткових послуг зараховуються на поточний рахунок енергопостачальника.

24. У разі застосування безготівкової форми оплати та планових платежів енергопостачальник періодично (згідно з умовами договору) проводить перерахунок за фактично спожиту електричну енергію та надає споживачу рахунок.

За відхилення нарахованих сум за фактично спожиту електричну енергію від сум зарахованих платежів пеня не стягується.

25. За несвоєчасну оплату електричної енергії понад термін, обумовлений договором, споживач сплачує неустойку (пеню) згідно з законодавством та договором.

26. У разі зміни тарифів (цін) на електричну енергію оплата заборгованості провадиться за тарифами (цінами), що діяли у період, за який сплачується борг.

27. У разі несплати за спожиту електричну енергію протягом 10 днів після терміну, зазначеного у договорі чи платіжному документі, та неотримання енергопостачальником повідомлення про оплату на 20 день споживачу надсилається попередження про відключення електричної енергії.

У разі несплати за спожиту електричну енергію на 30 день після отримання споживачем попередження енергопостачальник має право відключити споживача від електричної мережі.

Забороняється відключення споживачів перед вихідними та святковими днями.

28. У разі відсутності у споживача коштів на оплату заборгованості він повинен звернутися до енергопостачальника із заявою про складання графіка погашення заборгованості або відстрочення терміну оплати та надати довідки, що підтверджують його неплатоспроможність.

29. У разі виявлення в платіжному документі помилкових показань приладу обліку споживач зобов'язаний повідомити про це енергопостачальника.

Представник енергопостачальника повинен протягом 5 днів від дня подання заяви перевірити рахунок, а в разі потреби протягом 20 днів перевірити прилад обліку та повідомити споживача про результати перевірки.

30. Якщо доступ до приладу обліку неможливий, представник енергопостачальника виписує платіжний документ на підставі даних про фактичне споживання електричної енергії за попередній період, про що робиться відповідна позначка в особовому рахунку споживача.

Якщо протягом двох розрахункових періодів представник енергопостачальника не мав доступу до приладу обліку, він залишає споживачу в поштовій скриньці повідомлення про дату наступного відвідання чи прохання передати показання приладу обліку енергопостачальнику. Якщо після цього споживач не передав відомостей про кількість спожитої електричної енергії, енергопостачальник має право через 30 днів після дати відправлення письмового попередження припинити постачання електричної енергії споживачу.

31. Споживач, який має право на встановлені законодавством пільги з оплати спожитої електричної енергії, повідомляє у письмовій заяві енергопостачальника про своє право на пільгу з посиланням на відповідний законодавчий акт. Пільгова оплата електричної енергії здійснюється з дня подання споживачем заяви.

У разі коли декілька членів однієї сім'ї, які проживають разом, мають право на пільги з оплати спожитої електричної енергії, пільга надається тільки одному з членів сім'ї.

Споживач, який має декілька пільг, може обрати одну, більшу за розміром пільгу.

Пільги з оплати спожитої електричної енергії надаються тільки за місцем постійного проживання.

31<sup>1</sup>. У разі отримання житлової субсидії на оплату електричної енергії споживач повідомляє енергопостачальника про своє право на зменшення розміру плати за спожиту електричну енергію відповідно до порядку призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

32. У разі необхідності використання електричної енергії без встановлення приладу обліку (для виконання тимчасових робіт) споживач оплачує спожиту електричну енергію на підставі договору про тимчасове безоблікове користування електричною енергією, який оформляється під час отримання споживачем відповідного дозволу енергопостачальника.

33. У разі користування електричною енергією без приладу обліку з дозволу енергопостачальника розрахунки із споживачем здійснюються відповідно до середньомісячного споживання. Величина середньомісячного споживання електроенергії визначається за попередні 12 місяців, або за фактичний період споживання, якщо він менший 12 місяців.

### **Припинення користування електричною енергією**

34. Користування електричною енергією може бути тимчасово припинено у разі:

проведення планових ремонтів електроустановок і електричних мереж;  
виникнення режимів, безпосередньо не пов'язаних з аварією, за яких провадиться обмеження відпуску електричної енергії та потужності.

Про тимчасове припинення постачання електричної енергії енергопостачальник повідомляє через засоби масової інформації не пізніше ніж за 10 днів.

Під час виникнення аварійних режимів енергопостачальник протягом 5 днів після виникнення аварії повинен повідомити споживачів про причини тимчасового припинення постачання електричної енергії.

35. Енергопостачальник має право відключити споживача у разі:



самовільного підключення до електричної мережі;  
розкрадання електричної енергії, навмисного пошкодження приладу обліку та зриву пломби;  
порушення термінів сплати за спожиту електричну енергію у порядку, визначеному пунктом 27 цих Правил;  
неоплати за встановлення нового приладу обліку відповідно до пункту 17 або інших платежів згідно з цими Правилами;  
невиконання припису Державної інспекції з енергетичного нагляду за режимами споживання електричної енергії;  
зниження показників якості електричної енергії з вини споживача.

36. Відновлення електропостачання споживача здійснюється протягом 3 днів у містах та 7 днів у сільській місцевості після усунення порушень і оплати споживачем заборгованості, витрат на повторне підключення та збитків, завданих енергопостачальнику.

У разі розгляду спірних питань у судовому порядку термін відключення не повинен перевищувати 1 місяця за умови відсутності у споживача заборгованості за спожиту електричну енергію.

### **Права та обов'язки енергопостачальника**

37. Енергопостачальник має право:  
пропонувати споживачам додаткові послуги, пов'язані з постачанням електричної енергії;  
перевіряти справність приладів обліку, знімати показання відповідно до умов договору та проводити обстеження електроустановок споживачів щодо виявлення споживання електричної енергії поза приладами обліку;  
встановлювати технічні засоби, які обмежують постачання електричної енергії споживачу у межах, передбачених договором;  
вимагати від споживача відшкодування збитків, завданих порушеннями, допущеними споживачем під час користування електричною енергією;  
тимчасово припиняти постачання електричної енергії або відключати споживача від мережі без його згоди у випадках, передбачених пунктами 34 і 35 цих Правил.

38. Енергопостачальник зобов'язується:

забезпечувати надійне постачання електричної енергії згідно з умовами ліцензій та договором;

надавати інформацію про послуги, пов'язані з електропостачанням, та про терміни обмежень і відключень;

гарантувати безпечне користування послугами, пов'язаними з електропостачанням, за умови дотримання споживачами вимог правил безпечної експлуатації внутрішньої електромережі, електроустановок та побутових електроприладів;

відкрити розподільчий рахунок в уповноваженому банку для зарахування коштів за спожиту електричну енергію та вказати його номер у договорі;

у разі перерахування споживачами коштів за електричну енергію на інші рахунки повернути ці кошти за заявою споживача або за власною ініціативою в триденний термін з моменту їх отримання;

повідомляти споживача письмово або через засоби масової інформації та в місцях оплати за електричну енергію про зміни тарифів (цін) не пізніше ніж за 5 днів до введення їх в дію;

проводити не менш як один раз на 6 місяців контрольне знімання показань приладів обліку у споживачів відповідно до затверджених графіків;

проводити планову повірку, ремонт і заміну приладів обліку в терміни, встановлені нормативно-технічними документами та договором;

розглядати звернення та претензії споживача щодо надання послуг, пов'язаних з постачанням електричної енергії, та приймати з цього приводу рішення у терміни, передбачені законодавством;

ознайомити споживача з цими Правилами та провести інструктаж щодо безпечної експлуатації приладів обліку.

39. Представник енергопостачальника під час знімання показань приладів обліку, заміни приладів обліку, виписування платіжних документів за електричну енергію та інших дій, що виконуються відповідно до цих Правил, зобов'язаний пред'являти своє службове посвідчення.

40. Енергопостачальник безплатно:

здійснює планові перевірку, обслуговування та ремонт приладів обліку (крім випадків, передбачених абзацом першим пункту 17 цих Правил);

дає рекомендації щодо можливості та доцільності використання електричної енергії для опалення, а також щодо енергозбереження та режимів споживання електричної енергії;

надає інформацію щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її споживання;

видає бланки типових договорів, розрахункові книжки з бланками квитанцій або платіжні документи, електронну картку для оплати електричної енергії.

### **Права та обов'язки споживача електричної енергії**

41. Споживач електричної енергії має право на:

вибір постачальника електричної енергії;

підключення до електричної мережі у разі виконання правил користування електричною енергією;

отримання інформації щодо якості електричної енергії, тарифів (цін), порядку оплати, умов та режимів її споживання;

отримання електричної енергії, якісні характеристики якої визначені державними стандартами;

відшкодування згідно із законодавством збитків, заподіяних внаслідок порушення його прав;

якісне обслуговування енергопостачальником електричних мереж і приладів обліку.

42. Споживач електричної енергії зобов'язаний:

дотримуватися вимог нормативно-технічних документів та договору;

забезпечувати належний технічний стан та безпечну експлуатацію своїх електроустановок та побутових електроприладів;

забезпечувати збереження приладів обліку і пломб на них у разі розміщення приладу обліку в квартирі або на іншому об'єкті споживача;

невідкладно повідомляти енергопостачальника про недоліки в роботі приладу обліку;

оплачувати спожиту-електричну енергію та здійснювати інші платежі відповідно до умов договору та цих Правил;

вносити плату за спожиту електричну енергію виключно на розподільчий рахунок енергопостачальника в уповноваженому банку;

узгоджувати з енергопостачальником нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, здійснювані з метою збільшення споживання електричної потужності;

надавати розрахункові документи на вимогу представників енергопостачальника для перевірки правильності оплати та відповідності записів у них показанням приладу обліку;

забезпечувати доступ представникам енергопостачальника після пред'явлення ними службових посвідчень до квартири або іншого об'єкта для обстеження приладу обліку, електроустановок та електропроводки;

не перешкоджати обрізуванню гілок дерев, які ростуть на території, що належить споживачу, для забезпечення відстані не менше 1 метра від проводів повітряної лінії електромережі напругою 0,4 кВ та на відстані 2 м для електричних ліній напругою 10 кВ;

не пізніше ніж за 7 днів до припинення користування електричною енергією у квартирі або на іншому об'єкті письмово повідомити енергопостачальника про розірвання договору та розрахуватися за спожиту електричну енергію, включаючи день виїзду.

### **Відповідальність енергопостачальника**

43. Енергопостачальник несе відповідальність за шкоду, заподіяну споживачу або його майну, в розмірі й порядку, визначених законодавством.

44. У разі тимчасового припинення електропостачання з вини енергопостачальника він несе відповідальність згідно з умовами договору у розмірі п'ятикратної вартості недовідпущеної споживачу електричної енергії.

44<sup>1</sup>. У разі неповернення в триденний термін споживачу електричної енергії коштів, сплачених ним за електричну енергію на інші рахунки, ці суми підлягають вилученню до Державного бюджету України як санкція за вчинене правопорушення і не зараховуються як оплата електричної енергії. Зарахування

коштів до Державного бюджету України не звільняє енергопостачальника від повернення цих коштів споживачу електричної енергії.

45. У разі відпуску споживачу електричної енергії, параметри якості якої знаходяться поза межами показників, зазначених у договорі, енергопостачальник несе відповідальність і сплачує 25 відсотків вартості такої енергії.

46. У разі порушення прав споживачів (відмова споживачеві в реалізації його прав, надання послуг, що за якістю не відповідають вимогам нормативно-технічних документів, відмова у наданні необхідної та достовірної інформації, ухилення від перевірки якості електричної енергії тощо) енергопостачальник несе відповідальність згідно із законодавством та договором.

47. Енергопостачальник не несе відповідальності за тимчасове припинення постачання електричної енергії, постачання електричної енергії, параметри якості якої не відповідають показникам, зазначеним у договорі, або за шкоду, заподіяну споживачу, якщо доведе, що вони виникли не з його вини, а внаслідок дії обставин непереборної сили або з вини споживача.

#### **Відповідальність споживача електричної енергії**

48. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством за:

- прострочення терміну внесення платежів за електричну енергію;
- порушення правил користування електричною енергією;
- ухилення або несвоєчасне виконання рішень та приписів Державної інспекції з енергетичного нагляду за режимами споживання електричної енергії;
- розкрадання електричної енергії у разі самовільного підключення до електромереж і споживання електричної енергії без приладів обліку;
- пошкодження приладу обліку;
- розукомплектування та пошкодження об'єктів електроенергетики, розкрадання майна цих об'єктів;
- насильніцькі дії, що перешкоджають посадовим особам енергопостачальника виконувати свої службові обов'язки.

#### **Оформлення претензій**

49. У разі порушення енергопостачальником умов договору споживач викликає представника енергопостачальника для складання та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються терміни, види, відхилення показників з надання послуг тощо (форму типового акта-претензії наведено у додатку 2).

50. Акт-претензія складається споживачем та представником енергопостачальника і скріплюється їхніми підписами.

У разі неприбуття представника енергопостачальника протягом 3 днів з дня звернення у містах або 7 днів - у сільській місцевості споживач має право скласти акт-претензію у довільній формі.

У разі відмови представника енергопостачальника від підписання акта, акт вважається дійсним, якщо його підписали не менше ніж три споживачі або споживач і виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоврядування.

51. Акт-претензія споживача подається енергопостачальнику, який у десятиденний термін усуває недоліки або надає споживачеві обґрунтовану відмову щодо задоволення його претензій.

52. У разі відмови енергопостачальника провести необхідні заміри параметрів якості електричної енергії споживач має право сам організувати проведення таких замірів. Проводити заміри параметрів якості електроенергії може організація, яка має відповідні повноваження або дозволи. У цьому випадку енергопостачальник повинен відшкодувати витрати споживача.

53. У разі виявлення представником енергопостачальника порушення споживачем правил користування електричною енергією, у тому числі фактів розкрадання електричної енергії, складається акт, який підписується представником енергопостачальника та споживачем. Один примірник акта вручається споживачу, другий залишається у енергопостачальника. Споживач має право внести до акта свої зауваження.

У разі відмови споживача від підпису в акті робиться позначка про відмову. Акт вважається дійсним, якщо його підписали три представники енергопостачальника.

На підставі акта енергопостачальник має право відключити споживача від електропостачання (у випадках, передбачених пунктом 35 цих Правил), а також визначити величину збитків, завданих йому протиправними діями споживача.

Розмір завданих енергопостачальнику збитків розраховується відповідно до оформленого акта про виявлення порушення за добовою величиною розрахункового споживання електричної енергії за кількістю днів з дня останнього контрольного зняття представником енергопостачальника показань чи технічної перевірки приладу обліку до моменту усунення порушення за тарифами (цінами) для населення, що діяли у період, за який нараховується розмір збитків, але не більше терміну позовної давності.

Розмір відшкодування збитків, заподіяних енергопостачальнику внаслідок користування електричною енергією, обчислюється відповідно до методики, затвердженої НКРЕ.

У разі відмови споживача відшкодувати збитки енергопостачальник передає справу до суду.

Якщо між споживачем і енергопостачальником не досягнуто згоди про користування електричною енергією, її оплату, збереження приладів обліку тощо, спірні питання вирішуються в установленому законодавством порядку.

Додаток 2  
до Правил користування електричною  
енергією для населення

### ТИПОВИЙ АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ

\_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ р.  
(назва населеного (дата складання)  
пункту)

Згідно з договором N \_\_\_\_\_

Споживач \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я та по батькові)

висловлює претензії Енергопостачальнику з приводу (тимчасового припинення  
електропостачання, претензії до якості електричної енергії, інші претензії)

термін перерви \_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_ р. до \_\_\_\_\_ р.

термін перерви \_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_ р. до \_\_\_\_\_ р.

Результати замірів параметрів якості електричної енергії \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Результати повторних замірів (здійснюються через 5 днів) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

У зв'язку з викладеним Енергопостачальник повинен забезпечити відновлення електропостачання або проведення замірів параметрів якості та сплатити неустойку Споживачу згідно з умовами договору або перерахувати розмір сплати у разі невідповідної якості електричної енергії.

Інші умови: \_\_\_\_\_.

Цей акт склали:

представник

Енергопостачальника

Споживач

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

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

\_\_\_\_\_  
Адреса

\_\_\_\_\_  
Адреса

\_\_\_\_\_  
Телефон

\_\_\_\_\_  
Телефон

Споживач, який проживає у будинку

N \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

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

Споживач, який проживає у будинку

N \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

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

Виборна особа

\_\_\_\_\_  
(посада, підпис,

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

---

(номер посвідчення, що підтверджує надані їй повноваження)

---

(де, ким і коли зареєстровано)

---

**Примітка.** У разі неприбуття в погоджений термін або відмови представника Енергопостачальника від підпису акт вважається дійсним, якщо його підписали не менше ніж три споживачі, які проживають у цьому будинку, або Споживач і виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоврядування населення.

## **ПРАВИЛА**

**надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та  
гарячої води і водовідведення**

**ЗАТВЕРДЖЕНІ**

постановою Кабінету Міністрів України

від 21 липня 2005 р. N 630

(витяг)

### **Загальні положення**

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг (далі - виконавець), і фізичною та юридичною особою (далі - споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - послуги).

### **Порядок надання послуг**

3. Послуги надаються споживачам безперебійно, за винятком часу перерв на:

проведення в установленому порядку ремонтних і профілактичних робіт виконавцем за графіком, погодженим з виконавчими органами сільських, селищних та міських рад або місцевими державними адміністраціями;

міжопалювальний період (для систем опалення);

ліквідацію наслідків, пов'язаних з дією непереборної сили або аварією.

4. У разі планування перерви в наданні послуг виконавець зобов'язаний повідомити про це споживача через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (за винятком перерви, що настала внаслідок аварії або дії непереборної сили). У повідомленні зазначаються причина та час перерви в наданні відповідних послуг.

5. Рішення про початок та закінчення опалювального сезону приймається виконавчими органами відповідних сільських, селищних та міських рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації, нормами санітарного законодавства та іншими нормативними документами.

6. Послуги повинні відповідати:

з централізованого постачання холодної та гарячої води - вимогам щодо якості і тиску води, температури гарячої води, а також розрахунковим нормам витрати води у точці розбору;

з централізованого опалення - нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови їх утеплення споживачами та вжиття власником (балансоутримувачем) будинку та/або виконавцем заходів до утеплення місць загального користування будинку;

з централізованого водовідведення - нормативам з відведення стічних вод за умови підтримання відповідного стану приміщень будинку та прибудинкової території.

7. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування мають право тимчасово визначати інші норми споживання, кількісні та якісні

показники та режими надання послуг в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

Перелік послуг, що надаються споживачеві, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку.

8. Послуги надаються споживачеві згідно з договором, що оформляється на основі типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - договір).

#### **Порядок обліку та оплати послуг**

9. У квартирі (будинку садибного типу) роботи з установа засобів обліку води і теплової енергії (далі - квартирні засоби обліку) проводяться спеціалізованою організацією, виконавцем, виробником чи постачальником за рахунок коштів споживача.

Квартирні засоби обліку беруться виконавцем на абонентський облік.

Періодична перевірка, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку проводяться за рахунок виконавця.

10. Оплата послуг за показаннями квартирних засобів обліку провадиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору холодної та гарячої води у квартирі незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок.

Справляння плати за нормативами (нормами) споживання за наявності квартирних засобів обліку без урахування їх показань не допускається, за винятком випадків, передбачених абзацом п'ятим пункту 16 цих Правил. Виконавець і споживач не мають права відмовлятися від врахування показань засобів обліку.

11. У разі встановлення будинкових засобів обліку води у багатоквартирному будинку, де окремі квартири обладнані квартирними засобами обліку, споживач, який не має квартирних засобів обліку, оплачує послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку, не враховуючи витрати води виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат

води за показаннями усіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку, пропорційно кількості мешканців квартири в разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що підтверджується актом обстеження, який складається виконавцем у присутності не менш як двох мешканців будинку.

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

12. У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії споживач оплачує послуги згідно з їх показаннями пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) за умови здійснення власником, балансоутримувачем будинку та/або виконавцем заходів з утеплення місць загального користування будинку.

У разі нездійснення таких заходів споживач не сплачує за опалення місць загального користування будинку.

13. У разі коли опалювальні пристрої в квартирі (будинку садибного типу) обладнано приладами-розподільниками теплової енергії або потужність приладів опалення (радіаторів) не відповідає розрахунковій, споживач оплачує послуги за результатами розрахунків витрат тепла, які здійснюються виконавцем за методикою, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

14. Показання будинкових засобів обліку знімаються представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів.

Показання квартирних засобів обліку знімаються споживачем щомісяця.

15. Засоби обліку води і теплової енергії, встановлені у квартирі (будинку садибного типу) та на вводі у багатоквартирний будинок, підлягають періодичній повірці.

Періодична перевірка засобів обліку води і теплової енергії проводиться у строк, що не перевищує одного місяця. За цей час споживач оплачує відповідні послуги у такому порядку:

з централізованого постачання холодної та гарячої води - згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередні три місяці;

з централізованого опалення - згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередній опалювальний період.

У разі несправності засобів обліку води і теплової енергії, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання.

16. У разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку споживач в установленому порядку може проводити їх позачергову перевірку за власні кошти, про що інформує виконавця. Якщо виявлена у показаннях помилка виходить за межі, передбачені у паспорті квартирною засобу обліку, виконавець повинен здійснити перерахунок плати за споживання води та/або теплової енергії з дня останньої перевірки або встановлення засобу обліку, якщо його перевірка не проводилась, шляхом зменшення плати на відсоток, який перевищує встановлені межі точності для цього типу засобу обліку, до моменту виявлення помилки.

17. Послуги з водовідведення оплачуються споживачем з розрахунку обсягу витрат холодної та гарячої води згідно з нормативами (нормами) споживання або показаннями засобів обліку води.

18. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Плата за послуги вноситься не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший строк.

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

19. У разі застосування авансової системи оплати послуг виконавець періодично, раз на 6 місяців, здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживача.

20. Плата за надані послуги вноситься споживачем відповідно до показань засобів обліку води і теплової енергії або затверджених нормативів (норм) споживання на підставі платіжного документа (розрахункової книжки, платіжної квитанції тощо) або відповідно до умов договору на встановлення засобів обліку.

У платіжному документі передбачаються графи для зазначення поточних і попередніх показань засобів обліку води, теплової енергії, різниці цих показань або затверджених нормативів (норм) споживання, тарифу на даний вид послуг і суми, яка належить до сплати за надану послугу.

21. У разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку води і теплової енергії плата за надані послуги справляється згідно з установленими нормативами (нормами) споживання:

з централізованого постачання холодної та гарячої води і водовідведення - з розрахунку на одну особу та на ведення особистого підсобного господарства;

з централізованого опалення - з розрахунку за 1 кв. метр (куб. метр) опалюваної площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) та додатково за перевищення розрахункової потужності приладів опалення (радіаторів) згідно із законодавством.

22. У разі коли споживач відповідно до законодавства має пільги з оплати послуг, у договорі робиться відповідна позначка. При цьому дані про зазначену пільгу вносяться у договір між виконавцем та постачальником.

У разі отримання права на пільги споживач подає виконавцю письмову заяву та документи, що його підтверджують. Оплата за послуги з урахуванням пільг нараховується з дати подання документів, що підтверджують право на пільгу.

У разі встановлення квартирних засобів обліку їх показання розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири. Пільги споживачам з оплати послуг надаються на частку, отриману після такого розподілу, за фактичними витратами, але не вище нормативів (норм) споживання, визначених законодавством.

23. За несвоєчасну оплату послуг споживач сплачує пеню в установлених законом та договором розмірах. У разі надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних виконавець здійснює перерахунок розміру плати за фактично надані послуги згідно з додатком до цих Правил та виплачує споживачеві компенсацію за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відбудовних робіт відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

**Відключення від мереж централізованого опалення та постачання  
гарячої води у квартирах багатоквартирних будинків з ініціативи  
споживача**

24. Споживач може відмовитися від отримання послуг з централізованого опалення та постачання гарячої води.

25. Відключення споживача від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у порядку, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

Самовільне відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води забороняється.

26. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється за умови забезпечення безперебійної роботи інженерного обладнання будинку та вжиття заходів щодо дотримання в суміжних приміщеннях вимог будівельних норм і правил з питань проектування житлових будинків, опалення, вентиляції, кондиціонування, будівельної теплотехніки; державних будівельних норм з питань складу, порядку розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва, а також норм проектування реконструкції та капітального ремонту в частині опалення.

27. Витрати, пов'язані з відключенням від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води, відшкодовуються споживачем відповідно до калькуляції, складеної виконавцем.



28. Споживачі, які встановили у квартирі багатоквартирного будинку індивідуальні (автономні) системи опалення, оплачують послуги з централізованого опалення місць загального користування будинку відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

### **Права та обов'язки споживача**

29. Споживач має право на:

1) зменшення розміру плати у разі:

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

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

2) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;

3) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання послуг шляхом зняття пломб за свій рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;

4) перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;

5) установлення квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;

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

7) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;

8) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;

9) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт.

Споживач має також інші права відповідно до законодавства.

30. Споживач зобов'язаний:

1) оплачувати послуги в установлені договором строки;  
2) забезпечувати доступ до мережі, арматури, квартирних засобів обліку, розподільчих систем представника виконавця за наявності в нього відповідного посвідчення:

для ліквідації аварій - цілодобово;

для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного і профілактичного огляду, зняття контрольних показників квартирних засобів обліку - згідно з умовами договору;

3) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку та не втручатися в їх роботу;

5) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню у встановлених законом та договором розмірі;

6) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

### **Права та обов'язки виконавця**

31. Виконавець має право:

1) у разі несвоєчасного внесення споживачем платежів за надані послуги нараховувати пеню у розмірі, встановленому законом та договором;

2) вносити за погодженням із споживачем у договір зміни, що впливають на розмір плати за послуги;

3) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) доступу, у тому числі несанкціонованого, в приміщення споживача для ліквідації аварій відповідно до встановленого законом порядку.

Виконавець має також інші права відповідно до законодавства.

32. Виконавець зобов'язаний:

- 1) надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- 2) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж);
- 3) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 4) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб протягом доби;
- 5) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;
- 6) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;
- 7) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- 8) ознайомлювати споживача з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 9) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

## **ВИМОГИ**

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

Вид послуги	Кількісні і якісні показники	Відхилення показників	Допустимий строк відхилення показників	Зменшення плати за надані послуги у разі перевищення строку відхилення їх показників	Розрахункова одиниця за наявності засобів обліку	за відсутності засобів обліку
Центр алізова не постачання холодн	безперебійне або за затвердженим режимом надання послуг	перерви у постачанні холодної води або порушення режиму	не більш як 6 год. на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30 відсотків	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показанн ями засобів обліку	з одного мешканця за місяць

ої води	протягом року	надання холодної води	загального часу надання води за затвердженим режимом (не більше двох разів на місяць)			
Центр алізова не постачання холодної води	склад і властивості води згідно з нормативами, встановленими органами Держспоживстандарту	відхилення складу і властивостей води від установлених або погоджених нормативів	не допускається (або згідно з абзацом першим пункту 7 Правил)	на 20 відсотків за весь строк відхилення якості води від ГОСТу 2874-82 "Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством", вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту	за показаннями засобів обліку та результатами лабораторного контролю	з одного мешканця за місяць
Центр алізова не постачання гарячої води	безперебійне або за затвердженим режимом	перерви у постачанні гарячої води або порушення його режиму	не більш як 6 год. на добу при безперебійному водопостачанні та не більш як 30 відсотків загального часу постачання води за затвердженим режимом (не більше двох разів на місяць)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показаннями засобів обліку	- " -
Центр алізова не постачання гарячої води	забезпечення нормативної температури гарячої води у точці розбору не менш як 50° С та не більш як 75° С	фактична температура гарячої води у точці розбору не відповідає нормативам	не більш як 2 хв. після відкриття водорозбірного крану	при температурі гарячої води: понад 50° С - плата справляється згідно з установленим тарифом; 45 - 49° С - плата зменшується на 10 відсотків за весь строк відхилення; 40 - 44° С - плата зменшується на 30 відсотків за весь строк відхилення; нижче 40° С - плата не справляється за весь строк відхилення	за показаннями засобів обліку	з одного мешканця за місяць
- " -	склад і властивості гарячої води відповідають нормативам, встановленим органами Держспоживстандарту	відхилення складу і властивостей води від установлених нормативів	не допускається (або згідно з абзацом першим пункту 7 Правил)	на 10 відсотків за весь строк відхилення якості води від ГОСТу 2874-82 "Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством", вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту	за показаннями засобів обліку та результатами лабораторного контролю	з одного мешканця за місяць
Водовідведення	безперебійне водовідведення протягом року	перерви у водовідведенні	один день на місяць (з 6 до 24 год.)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показаннями засобів обліку	з одного мешканця за місяць
Центр алізова не опалення	своєчасний початок і закінчення опалювального	прострочення початку або дострокове закінчення	одна доба від строку, встановленого міськдержадмініс	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку	- " -	за 1 кв. метр (куб. метр об'єму)

ня	о сезону (три доби із середньодобовою температурою 8° С) безперервне теплопостачання протягом усього опалювального сезону	опалювального сезону	трацією або органом місцевого самоврядування	відхилення		загальної площі квартири (будинку садибного типу) - " -
Централізоване опалення	температура повітря в житлових приміщеннях (за умови їх утеплення) відповідає діючим нормам і правилам (18° С, у наріжних кімнатах - 20° С)	фактична температура в приміщеннях нижча нормативної	12 год. на добу (один раз на місяць)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	- " -	за 1 кв. метр (куб. метр об'єму) загальної площі квартири (будинку садибного типу)
Централізоване опалення, постачання холодної та гарячої води, водовідведення	своєчасне усунення витікання води із санітарно-технічних трубопроводів своєчасне усунення несправностей і витікання води із запірної та водорозбірної арматури, приладів опалення	заливання приміщень водою	припинення витікання - терміново, усунення причини витікання води - протягом доби	на 2 відсотки за кожну добу (але не більш як на 50 відсотків місячної плати)		
		витікання холодної та гарячої води	- " -	на 1 відсоток за кожну добу (але не більш як на 25 відсотків місячної плати)		

**ПОСТАНОВА КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**від 22 червня 1998 р. N 939**

**Про вдосконалення системи державного  
регулювання розміру квартирної плати та плати за утримання будинків і  
прибудинкових територій**

СКЛАД

витрат підприємств житлового господарства, пов'язаних з утриманням будинків  
і прибудинкових територій, що входять до квартирної плати (плати за  
утримання житла)

1. До складу витрат підприємств житлового господарства на утримання будинків і прибудинкових територій належать такі витрати:

а) на утримання обслуговуючого персоналу.

Враховуються витрати на оплату праці молодшого обслуговуючого персоналу (двірників, прибиральниць, робітників будинку, ліфтерів та інших робітників, праця яких пов'язана з утриманням внутрішньобудинкових приміщень і прибудинкової території), а також відрахування на соціальні потреби від витрат на оплату праці зазначеного персоналу;

б) на експлуатацію будинкового господарства.

Враховуються витрати на прибирання прибудинкової території, прибирання, вивезення і знешкодження відходів та сміття, чищення димоходів, освітлення і утримання місць загального користування, здійснення протипожежних заходів, дезінфекцію і дератизацію, озеленення та інші витрати на утримання будинкового господарства;

в) на амортизацію (знос) будівель, споруд, машин, обладнання, інвентаря.

Враховуються амортизаційні відрахування на повне відновлення (знос) будівель, споруд, машин, обладнання, інвентаря та іншого майна, що належить до основних засобів, крім житлового фонду;

г) на капітальний ремонт будівель, споруд, машин, обладнання.

Враховуються фактичні витрати на капітальний ремонт будівель, споруд, крім житлового фонду;

д) на поточний ремонт житлового фонду.

Враховуються витрати на проведення робіт із забезпечення збереження житлового фонду:

профілактичний ремонт;

непередбачений ремонт;

технічні огляди будівель, споруд та елементів зовнішнього благоустрою;

підготовка житлового фонду до роботи в осінньо-зимовий період.

До витрат на поточний ремонт належать:

витрати на оплату праці постійних та тимчасових робітників, які виконують поточний ремонт господарським способом (мулярів, покрівельників, слюсарів, теслярів) та відрахування на соціальні заходи згідно із законодавством;

витрати на матеріали для проведення поточного ремонту;

витрати на поточний ремонт, що виконується підрядним способом;

інші витрати на поточний ремонт;

е) на експлуатацію (утримання та обслуговування) ліфтів (крім капітального ремонту);

є) на утримання апарату управління.

Враховуються витрати на оплату праці працівників апарату управління, відрахування на соціальні заходи згідно із законодавством, витрати на утримання службових та інших приміщень житлової організації, канцелярські, поштово-телеграфні, телефонні витрати та витрати на відрядження, оплату інформаційних, консультаційних та інших послуг;

ж) інші прямі витрати, враховуючи витрати на охорону праці, утримання службового житла, відрахування на обов'язкове страхування майна та членів трудового колективу, касове обслуговування, спортивну і культурно-масову роботу тощо.

2. Витрати на капітальний ремонт житлового фонду здійснюються за рахунок власників житлового фонду (крім ремонту, передбаченого пунктом 7 статті 10 Закону України "Про приватизацію державного житлового фонду") та інших джерел фінансування, не заборонених законодавством.

## **ЗРАЗКИ ПОЗОВНИХ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ**

### **АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ**

з приводу якості та кількості надання житлово-комунальних послуг

\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.  
(назва населеного пункту) (дата складання)

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

\_\_\_\_\_ згідно з договором (ами) № \_\_\_\_\_  
подає (ють) виконавцю послуг претензії з приводу якості та кількості послуг



\_\_\_\_\_

(види послуг)

за відхилення \_\_\_\_\_

(якісних та кількісних показників послуг згідно з умовами договору)

\_\_\_\_\_

строк, коли зафіксовано відхилення якісних показників послуг

від “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. до “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.,

строк, коли зафіксовано відхилення кількісних показників послуг

від “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. до “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.,

У зв'язку з викладеним виконавець послуг усуває причини порушень якісних та кількісних показників послуг, що виникли з його вини, здійснює перерахунок розміру плати та сплачує неустойку споживачам згідно з умовами договору.

Цей акт склали:

з боку Виконавця послуг

з боку Споживача

\_\_\_\_\_  
(посада, прізвище та ініціали, підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали, підпис)

\_\_\_\_\_  
Адреса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Адреса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_

споживач, що проживає у

будинку № \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали, підпис)

споживач, що проживає у

будинку № \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали, підпис)

**Примітка.** У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

До місцевого суду \_\_\_\_\_ району м. \_\_\_\_\_

Позивач: \_\_\_\_\_

який проживає за адресою: \_\_\_\_\_

поштовий індекс \_\_\_\_\_

Відповідач: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

поштовий індекс \_\_\_\_\_

особі: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ціна позову: \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_ коп..

### **Позовна заява**

#### **про відшкодування майнової шкоди, завданої енергопостачальником**

У \_\_\_\_\_ року я купив в магазині „\_\_\_\_\_” м. \_\_\_\_\_ кольоровий телевізор „\_\_\_\_\_”.

Під час гарантійного строку експлуатації він зламався, у зв'язку з чим я звернувся до продавця з вимогою про безоплатне усунення недоліків.

Продавець прийняв від мене телевізор і відправив його на ремонт до м. Києва.

Через два тижні після цього мене запросили до магазину і запропонували забрати телевізор і оплатити вартість його ремонту в сумі \_\_\_\_\_ грн.

Я змушений був це зробити, оскільки телевізор зламався внаслідок підвищення напруги в електричній мережі, що підтверджується доданим до заяви висновком експерта.

Після цього, я звернувся до \_\_\_\_\_ міжрайонного відділення енергозбут із заявою про відшкодування завданої мені шкоди.

Однак у задоволенні моєї вимоги було відмовлено, з чим я не згоден з наступних підстав.

18 червня 1998 року між мною і \_\_\_\_\_ районним відділенням „Енергозбут”, яке є структурним підрозділом відкритого акціонерного товариства „\_\_\_\_\_ обленерго”, був укладений договір на постачання електричної енергії, згідно з п. 1.3 якого він

зобов'язався надійно поставляти мені електричну енергію, параметри якості якої повинні були відповідати державним стандартам.

Однак взяті на себе зобов'язання відповідач не виконав і допустив підвищення напруги в електричній мережі, внаслідок чого належний мені телевізор зламався.

У відповідності з п. 19 укладеного між мною і відповідачем договору, п. 43 Правил користування електричною енергією для населення та ч. 1, 3 ст 17 Закону України „Про захист прав споживачів” енергопостачальник несе відповідальність за шкоду, заподіяну споживачеві або його майну в повному обсязі.

Згідно із ст. 24 Закону України „Про захист прав споживачів”, споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Зазначені мною обставини підтверджуються доданими до заяви документами.

На підставі викладеного й у відповідності із ст. ст. 16, 714, ч. 1 ст. 1166, ст. 1192, ЦК України, ст. 3, ч. 3 ст. 12, ч. 1, 3 ст. 17, ст. 24 Закону України „Про захист прав споживачів”, керуючись ч. 1 ст. 88 ЦПК України

**прошу:**

1. Стягнути з відкритого акціонерного товариства ”\_\_\_\_\_обленерго” в особі \_\_\_\_\_ районного відділення „Енергозбут” на мою користь майнову шкоду в сумі \_\_\_\_\_ грн., завдану мені пошкодженням телевізора.

2. Стягнути з відповідача на мою користь судові витрати.

**Додатки:**

1. Дві копії договору на користування електричною енергією.
2. Дві копії паспорту на телевізор.
3. Висновок експерта.
4. Копія висновку експерта.
5. Дві копії квитанції про оплату вартості ремонту.
6. Квитанція про оплату витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи.
7. Копія квитанції про оплату витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи.
8. Копія позовної заяви.

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.

(підпис)

В місцевий суд \_\_\_\_\_ району  
м. Львова

Позивач: \_\_\_\_\_

адреса, телефон: \_\_\_\_\_

Відповідач: \_\_\_\_\_

адреса, телефон: \_\_\_\_\_

Позовна заява  
про усунення недоліків у виконанні комунальних послуг з водопостачання, відшкодування  
матеріальної та моральної шкоди

Вартість позову \_\_\_\_\_ грн.

З «\_\_\_» \_\_\_\_\_ р. я мешкаю (або є власником) квартири в будинку, що обслуговує  
відповідач.

Відповідач, що є виконавцем комунальних послуг, зобов'язаний надати мені послуги,  
що відповідають за якістю умовам договору (якщо є) або встановленим нормативам. Я  
своєчасно сплачую за комунальні послуги (вказати докази, які підтверджують своєчасну  
оплату). Відповідач свої зобов'язання виконує неналежним чином. Неналежне виконання  
виявилось в тому,

що \_\_\_\_\_ . Моя претензія від \_\_\_\_\_ про усунення недоліків у термін до \_\_\_\_\_ залишена без розгляду (частково задоволена).

Неналежне виконання відповідачем прийнятих на себе зобов'язань є порушенням моїх прав споживача у відповідності із Законом України «Про захист прав споживачів» ( ст. \_\_\_\_\_ ) та *Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення*, від 21 липня 2005 р. ( п. \_\_\_\_\_ ), а також договору (якщо є).

і завдало мені моральної шкоди у вигляді (обґрунтування моральної шкоди – в чому полягає ця шкода, якими неправомірними діями або бездіяльністю її завдано позивачу, з яких міркувань він виходив, коли визначав обсяг шкоди і якими доказами це підтверджується).

На основі викладеного та керуючись ст. ст. \_\_\_\_\_ Цивільного кодексу України, \_\_\_\_\_ Цивільно-процесуального кодексу України, ст. ст. \_\_\_\_\_ Закону України «Про захист прав споживачів», п.п. \_\_\_\_ п. \_\_\_\_\_ Декрету Кабінету Міністрів України МУ «Про державне мито»,

#### ПРОШУ:

1. Зобов'язати відповідача безоплатно своїми силами й засобами усунути недоліки при наданні комунальних послуг: \_\_\_\_\_
2. Відшкодувати мені збитки у сумі \_\_\_\_\_
3. Стягнути в мою користь з відповідача завдану мені моральну шкоду в розмірі \_\_\_\_\_ гривень.
4. Стягнути з відповідача видатки, пов'язані з розглядом даного позову.
5. Керуючись п.п. \_\_ п. \_\_ Декрету КМУ «Про державне мито» , звільнити мене від сплати державного мита за розгляд даного позову.

Додатки:

1. Позовна заява для відповідача.
2. Копія претензії та докази її отримання відповідачем.
3. Копія актів, висновків (при наявності).
4. Інші документи, які підтверджують позовні вимоги.

Дата

Підпис

До \_\_\_\_\_ суду

\_\_\_\_\_ області

Позивач: \_\_\_\_\_,

який проживає за адресою: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ поштовий індекс \_\_\_\_\_

Відповідач: \_\_\_\_\_,

яка проживає за адресою: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ поштовий індекс \_\_\_\_\_

Ціна позову: \_\_\_\_\_ грн.

**Позовна заява**  
**про відшкодування майнової і моральної шкоди,**  
**завданої внаслідок затоплення квартири**

Я проживаю у \_\_\_\_\_ квартирі № \_\_\_\_, яка розташована на \_\_\_\_\_ поверсі \_\_\_\_\_ поверхового будинку №\_\_ по вул. \_\_\_\_\_ у м. \_\_\_\_\_

Поверхом вище, у квартирі №\_\_ по вул. \_\_\_\_\_, проживає відповідачка \_\_\_\_\_

„\_\_” \_\_\_\_\_ року, в той час коли я знаходився на роботі, мою квартиру було затоплено водою.

Затоплення сталося з вини \_\_\_\_\_, яка забула закрити водопровідний кран на кухні своєї квартири, що підтверджується доданим до заяви актом комісії житлово-експлуатаційної організації.

Внаслідок затоплення були пошкоджені \_\_\_\_\_, у зв'язку з чим вона потребує ремонту, вартість якого за висновком спеціалістів складає \_\_\_\_\_ грн., що підтверджується доданим до заяви дефектним актом від „\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_ року, а також належні мені речі, які знаходилися у квартирі: (Перелік речей із зазначенням їх вартості)

Крім майнової мені було заподіяно також і моральну шкоду, яку я оцінюю в \_\_\_\_\_ грн., яка полягає у душевних стражданнях, яких я зазнав у зв'язку із знищенням і пошкодженням мого майна.

Добровільно відшкодувати завдану мені шкоду відповідачка відмовилася.

У відповідності з ч. 1 ст. 1166, ч. 1 ст. 1167 Цивільного кодексу України майнова і моральна шкода, завдана фізичній особі, відшкодовується в повному обсязі особою, яка її завдала, якщо вона не доведе, що шкода завдана не з її вини.

Зазначені мною обставини зможуть підтвердити гр. \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ та інші свідки.

На підставі викладеного й у відповідності із ст. ст. 16, 23, ч. 1 ст. 1166, ч. 1 ст. 1167, ст. 1192 ЦК України, керуючись ч. 1 ст. 88, п. 5 ч. 6 ст. 130 ЦПК України

**прошу:**

1. Стягнути з \_\_\_\_\_ на мою користь майнову шкоду в сумі \_\_\_\_\_ грн. і моральну шкоду в сумі \_\_\_\_\_ грн., завдану мені внаслідок затоплення квартири.

2. Стягнути з відповідачки на мою користь судові витрати.
3. Під час попереднього судового засідання вирішити питання про виклик до суду свідків:

- \_\_\_\_\_, яка проживає за адресою: вул. \_\_\_\_\_,
- \_\_\_\_\_, яка проживає за адресою: вул. \_\_\_\_\_,
- \_\_\_\_\_, яка проживає за адресою: вул. \_\_\_\_\_,

**Додатки:**

1. Дві копії свідоцтва про право власності на житло.
2. Дві копії плану квартири.
3. Акт комісії житлово-експлуатаційної організації.
4. Копія акту житлово-експлуатаційної організації.
5. Кошторис відновного ремонту квартири.
6. Копія кошторису відновного ремонту квартири.
7. Копія довідки з місця проживання \_\_\_\_\_.
8. Копія квитанції про сплату судового збору.
9. Копія квитанції про оплату витрат на інформаційно-технічне забезпечення розгляду справи.
10. Копія позовної заяви.

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 200\_\_ р.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

підпис

## **СПИСОК ОСНОВНИХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ ДОКУМЕНТІВ, ЩО РЕГЛАМЕНТУЮТЬ НАДАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003р.
2. Житловий кодекс Української РСР від 30 червня 1983р.
3. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 24 червня 2004р.
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01 грудня 2005р.
5. Закон України „Про електроенергетику” 16 жовтня 1997р.
6. Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. N 630.
7. Правила користування приміщеннями житлових будинків і прибудинковими територіями, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 8 жовтня 1992 р. N 572
8. Правила утримання жилих будинків та прибудинкових територій, затверджені наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 17 травня 2005 р. N 76
9. Правила користування системами комунального водопостачання та водовідведення в містах і селищах України, затверджені наказом Державного Комітету України по житлово-комунальному господарству від 1 липня 1994 р. N



10. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 грудня 1997 р. N 1497 „Про затвердження Правил надання населенню послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення”

11. Постанова Кабінету Міністрів України від 9 грудня 1999 р. N 2246 „Про затвердження Правил надання населенню послуг з газопостачання”.

12. Постанова Кабінету Міністрів України від 26 липня 1999 р. N 1357 „Про затвердження Правил користування електричною енергією для населення”

13. Порядок формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 12 липня 2005 р. N 560

14. Порядок визначення виконавця житлово-комунальних послуг у житловому фонді, затверджений наказом Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 25 квітня 2005 р. N 60

15. Про затвердження Примірною переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень, будинків, споруд Наказ Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 10 серпня 2004 року N 150

16. Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 2002 р. N 620 „Про затвердження Тимчасового положення про порядок проведення розрахунків за надання населенню послуг з газопостачання в умовах використання лічильників природного газу (будинкових або на групу будинків)

17. Лист Державного комітету України з будівництва та архітектури від 10.11.2003р. N 2/4-612 „Щодо влаштування газового обладнання для поквартирного опалювання та гарячого водопостачання в багатоквартирних житлових будинках”.

18. Лист Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва від 30.12.2003р. N 7690 „Про витрати на обслуговування внутрішньобудинкових мереж”.

19. Про судову практику в справах про відшкодування моральної (немайнової) шкоди, постанова Пленуму Верховного Суду України N 4 від 31.03.95р.

20. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів, постанова Пленуму Верховного Суду України N 5 від 12.04.96р.