

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА
від 11 грудня 2019 р. № 1182
Київ

**Про затвердження Правил надання послуги з постачання гарячої води та типових договорів
про надання послуги з постачання гарячої води**

Відповідно до [пунктів 1, 2](#) частини першої статті 4 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” Кабінет Міністрів України постановляє:

Затвердити такі, що додаються:

[Правила надання послуги з постачання гарячої води;](#)

[типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання гарячої води \(із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води\);](#)

[типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання гарячої води;](#)

[типовий колективний договір про надання послуги з постачання гарячої води;](#)

[типовий договір з колективним споживачем про надання послуги з постачання гарячої води;](#)

[типовий договір з власником \(користувачем\) будівлі про надання послуги з постачання гарячої води.](#)

Прем'єр-міністр України
Інд. 37

О.ГОНЧАРУК

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 11 грудня 2019 р. № 1182

ПРАВИЛА
надання послуги з постачання гарячої води

Загальні питання

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність з постачання гарячої води (далі - виконавець), та індивідуальним і колективним споживачем (далі - споживач), який отримує або має намір отримати послугу з постачання гарячої води (далі - послуга), та визначають вимоги до якості послуги, одиниці виміру обсягу спожитої споживачем гарячої води, порядок оплати.
2. Ці Правила не розповсюджуються на відносини в будівлях, у яких виробництво гарячої води здійснюється з використанням наявного у будівлі індивідуального теплового пункту, який не переданий у володіння та/або користування виконавцю.
3. У цих Правилах терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України [“Про житлово-комунальні послуги”](#), [“Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”](#), [“Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку”](#).

Порядок надання послуги

4. Послуга надається споживачу згідно з умовами типового договору про надання послуги, що укладається з урахуванням особливостей, визначених [Законом України](#) “Про житлово-комунальні послуги” (далі - договір), та вимогами цих Правил.

5. Виконавець забезпечує безпечне та безперервне постачання гарячої води споживачу, рівень температури та величина тиску якої повинні відповідати вимогам законодавства та умовам договору.

6. Параметри якості гарячої води повинні відповідати вимогам державних санітарних норм і правил на питну воду.

Рівень температури гарячої води становить не нижче ніж 50 °С і не вище ніж 75 °С на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача та не нижче ніж 55 °С і не вище ніж 75 °С на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

Рівень температури гарячої води в інших будівлях визначається згідно з державними будівельними нормами і правилами.

Величина тиску гарячої води повинна відповідати параметрам, встановленим державними будівельними нормами і правилами.

7. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних показників послуги встановленим нормативам:

за індивідуальним договором (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води) на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі) та інженерно-технічних систем приміщення споживача;

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

8. Визначення кількісних та якісних (щодо температури та тиску) показників послуги здійснюється відповідно до умов договору:

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

2) з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку гарячої води (у разі їх наявності) - для індивідуальних договорів (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкових систем постачання гарячої води).

9. Послуга надається споживачам безперервно, крім часу перерв, визначених [частиною першою](#) статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

У разі планової перерви в наданні послуги (проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонту та іншими нормативно-правовими актами), ліквідації наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживачу через засоби масової інформації або в інший спосіб, визначений у договорі, що гарантує

доведення такої інформації до споживача, про таку планову перерву не пізніш як за 10 робочих днів (крім перерв для ліквідації наслідків аварії). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

У разі перерви в наданні послуги для ліквідації наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживачу через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніш як через три години з початку перерви. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

Способами, що гарантують доведення інформації до споживача, є оголошення, розміщені на офіційному веб-сайті виконавця (за наявності), у під'їзді, на дошці оголошень (за наявності), в електронній системі обліку розрахунків споживача (за наявності), або повідомлення споживачу за допомогою засобів зв'язку, електронною поштою, номер/адреса яких зазначені споживачем у договорі.

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

У разі перерв у наданні послуги, визначених цим пунктом, плата за послуги за час таких перерв не нараховується.

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

11. Обов'язок щодо забезпечення готовності до надання послуги внутрішньобудинкових систем, що розташовані в будівлі (у тому числі багатоквартирному будинку), приміщенні, споруді і призначені для надання послуги, покладається на власника такої будівлі (співвласників багатоквартирного будинку), приміщення, споруди, якщо цей обов'язок не покладено на управителя, виконавця за індивідуальним договором (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води) чи іншу особу відповідно до договору.

12. Надання послуги здійснюється виключно на договірних засадах.

Послуга надається споживачу згідно з умовами договору.

Договір укладається у такій кількості екземплярів, що забезпечує отримання по одному примірнику кожною із сторін. Усі екземпляри договору мають однакову юридичну силу. Виконавець надає один примірник договору споживачу.

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

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

Положення цього пункту можуть застосовуватися до відносин, що виникають під час укладання, зміни та припинення договорів про надання послуги, укладених із споживачами у двоквартирних будинках та інших будівлях, за рішенням власників (співвласників) таких будинків (будівель).

13. Відключення споживачів від мереж (систем) централізованого постачання гарячої води здійснюється за рішенням співвласників багатоквартирного будинку у порядку, встановленому Мінрегіоном.

Рішенням зборів співвласників багатоквартирного будинку визначається система подальшого забезпечення такого будинку гарячою водою за умови дотримання вимог законодавства про охорону навколишнього природного середовища.

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

У багатоквартирних будинках, у яких на день набрання чинності [Законом України](#) “Про житлово-комунальні послуги” не менш як половина квартир та нежитлових приміщень відокремлена (відключена) від мереж централізованого постачання гарячої води, власники квартир та нежитлових приміщень, приєднаних до таких мереж, не зобов’язані, але мають право виключно за власним рішенням у встановленому Мінрегіоном порядку відокремити (відключити) від них свою квартиру чи нежитлове приміщення та влаштувати систему індивідуального постачання гарячої води у такій квартирі чи нежитловому приміщенні.

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

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

14. Обслуговування внутрішньобудинкових систем постачання гарячої води здійснюється відповідно до [Порядку обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води](#), затвердженого наказом Мінрегіону від 15 серпня 2018 р. № 219.

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

15. Власник будинку (співвласники багатоквартирного будинку) забезпечує (забезпечують) належне утримання та ремонт внутрішньобудинкових систем, призначених для надання послуги, якщо цей обов’язок не покладено ним (ними) на управителя чи іншу особу відповідно до закону або договору.

16. Перевірка відповідності якості надання послуги проводиться відповідно до [Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг](#), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 4, ст. 133).

17. Доступ до житла, іншого об’єкта нерухомого майна споживача здійснюється у випадках та порядку, визначених [статтею 29](#) Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Порядок обліку послуги

18. Одиницею виміру обсягу спожитої споживачем гарячої води є куб. метр.

19. Вимірювання обсягу спожитої споживачем гарячої води здійснюється з використанням вузла обліку.

20. Комерційний облік обсягів спожитої гарячої води здійснюється вузлом (вузлами) комерційного обліку, що забезпечують загальний облік її споживання у будівлі, її частині (під'їзді), обладнаній окремим інженерним вводом, згідно з показаннями засобів вимірювальної техніки.

Якщо будівля оснащена двома та більше вузлами комерційного обліку послуги відповідно до вимог [Закону України](#) “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої гарячої води у будівлі визначається як сума показань таких вузлів обліку.

За рішенням співвласників багатоквартирного будинку розподіл здійснюється для кожної окремої частини будинку, обладнаної вузлом комерційного обліку.

21. До встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку обсяги споживання гарячої води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності - за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування.

Загальний обсяг споживання гарячої води у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

22. У разі надання послуги, що виробляється за допомогою систем автономного опалення та/або індивідуального теплового пункту, обсяг спожитої у будівлі гарячої води визначається за показаннями вузла обліку холодної води, встановленим перед водопідігрівачем внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання в індивідуальному тепловому пункті або автономній теплогенеруючій/когенеруючій установці.

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

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

Відповідальними за збереження і цілісність вузлів комерційного обліку є власник (співвласники) будівлі (її частини), в якій вони встановлені, або інша особа, визначена власником (співвласниками) згідно з договором.

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

На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, комерційний облік здійснюється розрахунково відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#), затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315.

24. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни комерційний облік спожитої послуги здійснюється розрахунково відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) з урахуванням середньодобового споживання гарячої води протягом попередніх 12 місяців, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуги, але не менше 15 діб.

Виконавець повідомляє споживачам про вихід з ладу або втрату вузла комерційного обліку в один із способів, зазначених в абзаці четвертому [пункту 9](#) цих Правил, із зазначенням у повідомленні відповідної дати.

25. Виконавець послуги має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань їх засобів вимірювальної техніки. Власник (співвласники) будівлі або його (їх) представник має право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань.

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

Порядок зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку визначається договором. Зняття показань здійснюється виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

26. Доступ до вузлів комерційного та розподільного обліку здійснюється відповідно до Законів України [“Про житлово-комунальні послуги”](#) і [“Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”](#) та умов договору.

27. Обсяги спожитої у будівлі гарячої води, визначені за допомогою вузлів комерційного обліку, розподіляються між споживачами в порядку, визначеному [статтею 10](#) Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.

Розподіл між споживачами обсягів спожитої у будівлі послуги здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#).

28. Обслуговування та заміна вузлів розподільного обліку здійснюються відповідно до [частин другої - четвертої](#) статті 6 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та умов договору.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів розподільного обліку забороняється.

На час відсутності у споживача вузла розподільного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, для цілей розподільного обліку обсяг гарячої води визначається виходячи із середньодобового споживання послуги у попередні 12 місяців, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуги, але не менше 15 діб.

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

Споживач надає виконавцю інформацію про кількість осіб, які фактично постійно користуються послугою у приміщенні (квартирі) споживача, або інші вихідні дані, необхідні для застосування обраного способу розподілу обсягів послуги згідно з [розділом IX](#) Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

Споживач інформує протягом місяця з дня настання таких змін виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю копій документів, що підтверджують право власності на об'єкт нерухомого майна, та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, з метою подальшого внесення змін до договору.

30. Виконавець періодично не менше одного разу на рік у порядку, визначеному у договорі, проводить контрольне зняття показань вузлів розподільного обліку гарячої води у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань вузлів розподільного

обліку гарячої води є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

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

31. Зняття показань вузлів комерційного та розподільного обліку послуги здійснюється відповідно до [статті 11](#) Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та умов договору.

32. У разі недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку для зняття показань або в разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцю або іншій особі, яка здійснює розподіл обсягів послуги, показань відповідного вузла обліку, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов’язаний знімати споживач, для цілей комерційного або розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання таким споживачем послуги за попередні 12 місяців, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуги, але не менше 15 діб.

У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення споживачем виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець зобов’язаний здійснювати розрахунки з такими споживачами як із споживачами, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

Факт недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до вузла обліку послуги для зняття показань фіксується шляхом складення акта у довільній формі.

Після відновлення надання показань вузлів обліку таким споживачем виконавець або інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги, зобов’язані провести перерахунок із споживачем, а для вузлів розподільного обліку - з усіма споживачами будівлі.

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

Порядок оплати послуги

33. Ціною послуги є затверджений відповідно до законодавства тариф на послугу.

Інформування споживачів про намір зміни тарифу на послугу з обґрунтуванням такої необхідності здійснюється виконавцем у порядку, затвердженому Мінрегіоном.

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

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

35. Плата виконавцю за індивідуальним договором (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води) складається з:

плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу спожитої гарячої води, визначеного відповідно до цих Правил та [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#), або за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування, - до встановлення вузла комерційного обліку;

плати за абонентське обслуговування, визначеної виконавцем, розмір якої не може перевищувати граничного розміру, встановленого Кабінетом Міністрів України;

плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води багатоквартирного будинку.

36. Плата за абонентське обслуговування та плата за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води багатоквартирного будинку вноситься споживачем виконавцю в порядку та розмірах, визначених договором.

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

У разі коли співвласники багатоквартирного будинку самостійно не обрали однієї з моделей організації договірних відносин, визначених [частиною першою](#) статті 14 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”, та/або не дійшли згоди з виконавцем про розмір плати за обслуговування внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води, плата виконавцю за індивідуальним договором складається з плати за послугу та плати за абонентське обслуговування.

Вартість послуги, що надається виконавцем за колективним договором та договором з колективним споживачем, складається з плати за послугу.

37. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги встановлюється відповідно до [Закону України](#) “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.

38. Сплата внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги здійснюється споживачем щокварталу. В рахунку на оплату за спожиту послугу такі внески відображаються окремим рядком.

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

Рахунки на оплату спожитої послуги формуються виконавцем або визначеною власником (співвласниками) іншою особою, що здійснює розподіл обсягів послуги, на основі показань вузлів комерційного обліку з урахуванням показань вузлів розподільного обліку відповідно до [Закону України](#) “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та надаються споживачу (його представнику) не пізніше ніж за десять календарних днів до граничного строку внесення плати за послугу, визначеного договором.

40. Розрахунковим періодом для оплати послуги, якщо інше не визначено договором, є місяць.

Оплата послуги здійснюється не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом (граничний строк внесення плати за спожиту послугу), якщо інший порядок та строки не визначені договором.

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

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

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

43. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги в установленому законодавством порядку та сплачує споживачу неустойку (штраф, пеню) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором.

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

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

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

45. У разі виникнення у споживача заборгованості за спожиту послугу виконавець і споживач за взаємною згодою можуть укладати угоду про реструктуризацію заборгованості згідно із законодавством.

Права та обов'язки споживача

46. Споживач має право:

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

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

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

4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

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

6) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;

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

8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;

- 9) на перевірку кількості та якості послуги у встановленому законодавством порядку;
- 10) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 11) без додаткової оплати отримувати від виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуги, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами багатоквартирного будинку;
- 12) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;
- 13) у встановленому законодавством порядку відключатися від систем (мереж) постачання гарячої води;
- 14) розірвати договір, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуги;
- 15) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору.

47. Колективний споживач має право:

- 1) укладати договір відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;
- 2) розірвати договір, укладений ним в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуги;
- 3) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору.

48. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

- 1) укладати договір у порядку і випадках, визначених законом (у тому числі з урахуванням рішення співвласників багатоквартирного будинку щодо обраної моделі договірних відносин у багатоквартирному будинку);
- 2) своєчасно вживати заходів для усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;
- 3) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуги відповідно до умов договору та не втручатися в їх роботу;
- 4) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;
- 5) оплачувати надану послугу за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;
- 6) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;
- 7) допускати у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників у порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та

профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку;

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

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

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

11) інформувати протягом десяти днів виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором, з метою подальшого внесення змін до договору;

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

49. Колективний споживач зобов'язаний:

1) допускати до об'єктів нерухомого майна, що належать колективному споживачу, а також у місця загального користування і допоміжні приміщення багатоквартирних будинків (для об'єднання співвласників багатоквартирного будинку) виконавця або його представників у порядку, визначеному законодавством і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів виміральної техніки;

2) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

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

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

Права та обов'язки виконавця

50. Виконавець має право:

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

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

- 3) доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань їх засобів виміральної техніки у порядку, визначеному законом та умовами договору;
- 4) доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку послуги, за показаннями яких здійснюється її розподіл (у разі, коли виконавець здійснює розподіл обсягів послуги, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами);
- 5) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, в порядку, визначеному законом та умовами договору;
- 6) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов договору;
- 7) у разі укладення індивідуального договору отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;
- 8) створювати системи управління якістю, сертифіковані відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації;
- 9) обмежити (припинити) надання послуги у разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та договором, крім випадків, коли якість та/або кількість такої послуги не відповідає умовам договору.

51. Виконавець зобов'язаний:

- 1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами договорів, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;
- 2) готувати та укладати із споживачем договір відповідно до обраної споживачем моделі договірних відносин;
- 3) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальний розмір місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 4) в міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;
- 6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строк, встановлений договором, але не більше семи діб;
- 7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановленого строку проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному договором;
- 8) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;

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

10) у разі укладення індивідуальних договорів здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуги між співвласниками багатоквартирного будинку згідно з [Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) та договором;

11) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на послугу відповідно до порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності, затвердженого Мінрегіоном.

Обмеження (припинення) надання послуги

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

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

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

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

Попередження надсилається споживачу рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачу через електронну систему обліку розрахунків споживача або в інший спосіб, визначений договором.

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

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

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

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

пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку;

порушення прав та інтересів інших споживачів - співвласників багатоквартирного будинку.

Порядок оформлення претензії споживачем

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

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

60. За результатами перевірки якості надання послуги складається акт-претензія відповідно до [Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг](#), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 4, ст. 133).

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

62. Виконавець зобов’язаний прибути на виклик споживача у строк, визначений в договорі, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.

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

Виконавець протягом п’яти робочих днів з дня отримання акта-претензії вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених у ньому, або видає (надсилає) споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії засобами поштового зв’язку. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем. Виконавець в десятиденний строк повідомляє споживачу про вжиті заходи за результатами задоволення його претензії.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 11 грудня 2019 р. № 1182

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання гарячої води (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води)

Додаток 1
до типового договору з індивідуальним
споживачем про надання послуги з постачання
гарячої води (із здійсненням обслуговування
і поточного ремонту внутрішньобудинкової
системи постачання гарячої води)

ВИДИ ТА ПЕРІОДИЧНІСТЬ

проведення робіт з технічного обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води

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

Додаток 2
до типового договору з індивідуальним
споживачем про надання послуги з
постачання
гарячої води (із здійсненням обслуговування

і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води)

ПЛАН

проведення робіт з поточного ремонту внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води

Порядковий номер	Види робіт	Вартість робіт	Найменування обладнання і матеріалів (у разі їх заміни)	Вартість обладнання і матеріалів (у разі їх заміни)	Строк проведення робіт	Орієнтовний час початку проведення робіт
------------------	------------	----------------	---	---	------------------------	--

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 11 грудня 2019 р. № 1182

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання гарячої води

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 11 грудня 2019 р. № 1182

ТИПОВИЙ КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР

про надання послуги з постачання гарячої води

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 11 грудня 2019 р. № 1182

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

з колективним споживачем про надання послуги з постачання гарячої води

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 11 грудня 2019 р. № 1182

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

з власником (користувачем) будівлі про надання послуги з постачання гарячої води