

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА
від 21 серпня 2019 р. № 830
Київ

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

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

Затвердити такі, що додаються:

[Правила надання послуги з постачання теплової енергії;](#)

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

[типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії;](#)

[типовий договір з колективним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії;](#)

[типовий колективний договір про надання послуги з постачання теплової енергії;](#)

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

Прем'єр-міністр України В.ГРОЙСМАН
Інд. 37

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830

ПРАВИЛА

надання послуги з постачання теплової енергії

Загальні положення

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

2. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

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

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

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

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

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

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

Порядок надання послуги

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Опалювальний період починається у разі, коли протягом трьох діб середня добова температура зовнішнього повітря становить 8°C та нижче, а закінчується у разі, коли протягом трьох діб середня добова температура зовнішнього повітря перевищує 8°C .

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

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

10. У разі застосування планової перерви в наданні послуги (проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонту та іншими нормативно-правовими актами; ліквідація наслідків аварії) виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, визначений у договорі, що гарантує доведення такої інформації до споживача не пізніше як за 10 робочих днів (крім перерви на ліквідацію наслідків аварії). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

У разі застосування перерви в наданні послуги у зв'язку з ліквідацією наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніше як через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначаються причина та строк перерви в наданні послуги.

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

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

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

12. Обов'язок щодо забезпечення готовності до надання послуги внутрішньобудинкових систем, що розташовані в будівлі (зокрема багатоквартирному будинку), приміщенні, споруді і призначені для надання послуги, покладається на власника такої будівлі (співвласників багатоквартирного будинку), приміщення, споруди, якщо зазначений обов'язок не покладено на управителя,

виконавця за індивідуальним договором (із здійсненням обслуговування і проведенням поточного ремонту внутрішньобудинкової системи теплопостачання) чи іншу особу відповідно до договору.

13. Надання послуги здійснюється виключно на договірних засадах.

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

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

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

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

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

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

У багатоквартирних будинках, у яких на день набрання чинності Законом України від 9 листопада 2017 р. [№ 2189-VIII](#) “Про житлово-комунальні послуги” не менш як половина квартир та нежитлових приміщень була відокремлена (відключена) від мереж централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води, власники квартир та нежитлових приміщень, приєднаних до таких мереж, не зобов'язані, але мають право виключно за власним рішенням у встановленому Мінрегіоном порядку відокремити (відключити) від них свою квартиру чи нежитлове приміщення та влаштувати систему індивідуального теплопостачання (опалення та/або гарячого водопостачання) у такій квартирі чи нежитловому приміщенні.

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

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

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

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

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

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

Порядок обліку послуги

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

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

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

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

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

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

Несанкціоноване втручання в роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

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

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

На час відсутності вузла комерційного обліку у зв’язку з проведенням повірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною такого вузла обліку, ремонту ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#), затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315, з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії - протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

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

годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$$П = ТО \times q_{\text{факт } i} \times S,$$

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

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

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

$$П = Т_{\text{уз}} \times q_{\text{факт } i} \times S,$$

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

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

Середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду для відповідного населеного пункту в і-му місяці ($^{\circ}\text{C}$ тср $^{\circ}\text{F}$) визначається як середньозважений показник на підставі офіційних даних Українського гідрометеорологічного центру (або іншої організації, що має право на представлення метеорологічної інформації) щодо температури зовнішнього повітря в кожній з діб розрахункового періоду, протягом яких фактично надавалася послуга з централізованого опалення.

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

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

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

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

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

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

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

25. Розподіл між споживачами обсягу спожитої у будівлі послуги здійснюється з урахуванням показань вузлів розподільного обліку/приладів - розподільювачів теплової енергії, а у разі їх відсутності - пропорційно до площі (об'єму) приміщення споживача згідно з [Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#), затвердженою наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315.

Визначений за допомогою вузла (вузлів) комерційного обліку (у випадках, передбачених [частиною другою](#) статті 9 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, - за розрахунковим або середнім обсягом споживання) обсяг спожитої у будівлі теплової енергії включає обсяги теплової енергії на опалення житлових та нежитлових приміщень,

які є самостійними об'єктами нерухомого майна, опалення місць загального користування, гаряче водопостачання (у разі обліку теплової енергії у гарячій воді), забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) та розподіляється між споживачами в порядку, визначеному [статтею 10](#) Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.

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

Несанкціоноване втручання в роботу вузлів розподільного обліку забороняється.

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

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

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

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

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

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

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

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

31. У разі недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку/приладів - розподільювачів теплової енергії для зняття показань або в разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцю показань відповідного вузла обліку/приладів - розподільювачів теплової енергії, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов'язаний знімати споживач, для

цілей комерційного або розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців показання визначаються за середнім споживанням попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

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

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

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

Порядок оплати послуг

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

Інформування споживачів про намір зміни тарифу на послугу з обґрунтуванням такої необхідності здійснюється виконавцем відповідно до [Порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності](#), затвердженого наказом Мінрегіону від 5 червня 2018 р. № 130.

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

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

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

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

плати за послугу;

плати за абонентське обслуговування;

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

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

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

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

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

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

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

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

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем або визначеною власником (співвласниками) іншою особою, що здійснює розподіл обсягів послуг, на основі показань вузлів комерційного обліку з урахуванням показань вузлів розподільного обліку відповідно до [Закону України](#) “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та надаються споживачу (його представнику) у строк не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги, визначеного договором.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Права та обов'язки споживача

43. Споживач має право:

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

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

14) на вибір одного або декількох джерел теплової енергії чи теплопостачальних організацій, якщо це можливо за існуючими технічними умовами;

15) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору.

44. Колективний споживач має право:

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

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

45. Споживач зобов'язаний:

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

2) забезпечувати безпечну експлуатацію внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

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

46. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

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

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

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

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

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

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

- 8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житла (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;
- 9) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за спожиту послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором, але не вище розміру, встановленого законом;
- 11) інформувати виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна);
- 12) надавати виконавцю або іншій особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних приладів - розподільювачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги в квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, у порядку та строки, визначені договором.

47. Колективний споживач зобов'язаний:

- 1) допускати до об'єктів нерухомого майна, що належать колективному споживачу, а також у місця загального користування і допоміжні приміщення багатоквартирних будинків (для об'єднання співвласників багатоквартирного будинку) виконавця або його представників у порядку, визначеному законодавством і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів вимірювальної техніки;
- 2) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором про надання житлово-комунальних послуг для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;
- 3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитої теплової енергії згідно з [Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) (крім випадку, коли співвласниками визначено іншу особу, що здійснює розподіл обсягів послуги);
- 4) у разі безпосереднього здійснення розподілу обсягу послуги між споживачами у будівлі надавати споживачам, об'єднаним таким колективним споживачем, детальний розрахунок розподілу між ними обсягу спожитої послуги, а в разі обліку споживання послуги засобами вимірювальної техніки вузла обліку, що забезпечує загальний облік споживання послуги в будівлі (її частині), надавати також інформацію про їх показання.

Права та обов'язки виконавця

48. Виконавець має право:

- 1) вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації житлових та нежитлових приміщень у будинку, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;
- 2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт;
- 3) доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань їх засобів вимірювальної техніки у порядку, визначеному законом та умовами договору;

- 4) доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку та/або прилади - розподільувачі теплової енергії, за показаннями яких здійснюється такий розподіл (у разі, коли виконавець здійснює розподіл обсягів послуги, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами), у порядку, визначеному законом та умовами договору;
- 5) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань приладів - розподільувачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання відповідної послуги у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, у порядку, визначеному законом та умовами договору;
- 6) у разі укладення індивідуального договору отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;
- 7) звертатися до суду в разі порушення споживачами умов договору;
- 8) утворювати системи управління якістю та проводити їх сертифікацію відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації;
- 9) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, які виникли з вини споживача, з підтвердженнями відповідним актом, складеним у довільній формі, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

49. Виконавець зобов'язаний:

- 1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і належну якість послуги згідно із законодавством та умовами договорів про її надання, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;
- 2) забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;
- 3) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 4) готувати та укладати із споживачем договір про надання послуги відповідно до обраної споживачем моделі договірних відносин;
- 5) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 6) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або надання послуги неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;
- 7) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;
- 8) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;

9) у разі укладення індивідуальних договорів про надання послуг здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу спожитої теплової енергії між співвласниками багатоквартирного будинку згідно з [Методикою розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) та договорами;

10) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на послугу відповідно до [Порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності](#);

11) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строк, встановлений договором, але не більше семи діб;

12) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному договором.

Обмеження (припинення) надання послуги з постачання теплової енергії

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку;

порушення прав та інтересів інших споживачів - співвласників багатоквартирного будинку.

Порядок оформлення претензії споживачем

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

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

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

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

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

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

62. Виконавець протягом п'яти робочих днів з дня отримання акта-претензії вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених у ньому, або видає (надсилає) споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії.

У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем. Виконавець в десятиденний строк зобов'язаний повідомити споживачеві про вжиті за результатами задоволення його претензії заходи.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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

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

ВИДИ ТА ПЕРІОДИЧНІСТЬ

проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи тепlopостачання

Виконавець проводить такі роботи з технічного обслуговування та поточного ремонту:

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

Додаток 2

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

ПЛАН

проведення робіт з поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830

[ТИПОВИЙ ДОГОВІР](#)

з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830

[ТИПОВИЙ ДОГОВІР](#)

з колективним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від 21 серпня 2019 р. № 830

ТИПОВИЙ КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР

про надання послуги з постачання теплової енергії

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від 21 серпня 2019 р. № 830

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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