



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ ПОСТАНОВА

від 5 липня 2019 р. № 690
Київ

Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення

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

Затвердити такі, що додаються:

[Правила надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;](#)

[типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення \(з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем\);](#)

[типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення \(без обслуговування внутрішньобудинкових систем\);](#)

[типовий договір з індивідуальним споживачем у будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна, про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;](#)

[типовий договір з колективним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;](#)

[типовий колективний договір про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення.](#)

Прем'єр-міністр України

В.ГРОЙСМАН

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

ПРАВИЛА
надання послуг з централізованого водопостачання та
централізованого водовідведення

Загальні питання

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

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

Порядок надання послуг

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

3. Приєднання житлових та нежитлових будівель до мережі централізованого водопостачання та централізованого водовідведення здійснюється згідно з технічними умовами на підключення споживачів до систем централізованого водопостачання та водовідведення.

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

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

6. Надання послуг здійснюється виключно на договірних засадах.

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

7. Якість послуги повинна відповідати вимогам, встановленим [Законом України “Про житлово-комунальні послуги”](#), іншими актами законодавства та договором. Виконавець забезпечує відповідність якості послуги встановленим вимогам.

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

9. У разі перерви в наданні послуг виконавець зобов’язаний повідомити споживачам про таку перерву у спосіб, передбачений [частиною другою](#) статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

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

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

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

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

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

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

Порядок обліку послуг

12. Одиницею виміру послуг є куб. метр.

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

Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#), затвердженої Мінрегіоном.

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

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

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

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

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

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

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

У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення споживачем або його представником виконавця або визначеної власником (співвласниками) особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, до вузла обліку для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопущення виконавець зобов'язаний здійснювати розрахунки з такими споживачами як із споживачами, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

Після відновлення надання показань вузлів обліку такими споживачами виконавець або визначена власником (співвласниками) особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, зобов'язані провести перерахунок із споживачем, а вузлів розподільного обліку - з усіма споживачами будівлі.

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

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

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

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

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

19. Обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку питної води здійснюються оператором зовнішніх інженерних мереж відповідно до частин **першої** та **третьої** статті 6 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” з урахуванням вимог **Закону України** “Про метрологію та метрологічну діяльність”. Тривалість повірки (ремонту) засобів вимірювальної техніки та/або допоміжних засобів вузла обліку становить не більш як 30 днів.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється.

На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням повірки (ремонту) ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до **Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг** з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

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

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

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів розподільного обліку забороняється.

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

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

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

Споживач передає щомісяця показання вузлів розподільного обліку виконавцеві або визначеній власником (співвласниками) особі, що здійснює розподіл обсягів послуг, у строк та спосіб, передбачені договором.

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

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

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

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

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

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

Порядок оплати послуг та їх розмір

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

31. Плата виконавцю за індивідуальним договором складається з плати за послугу, плати за абонентське обслуговування, плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем, що забезпечують надання послуги в багатоквартирному будинку відповідно до умов договору.

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

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

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

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

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

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

35. У разі виявлення у будівлі витoku води із внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання протягом періоду, за який здійснюється розрахунок за послуги з централізованого водопостачання, розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#).

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

Права та обов'язки споживача

37. Споживач має право на:

- 1) підключення в установленому порядку до системи централізованого водопостачання та водовідведення;
- 2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим постачання якої визначаються на договірних засадах відповідно до нормативів питного водопостачання;
- 3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;
- 4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимої концентрації та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;
- 5) пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та водовідведення;
- 6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і договором;
- 7) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;
- 8) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, загрози його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);
- 9) усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуг;
- 10) зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;
- 11) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження відповідно до умов договору;
- 12) отримання від виконавців штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством або договором;
- 13) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;
- 14) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 15) отримання без додаткової оплати від виконавця або визначеної власником (співвласниками) особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, детального розрахунку такого розподілу;

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

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

38. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. Колективний споживач має право:

1) укласти договір відповідно до свого статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;

2) розірвати договір, укладений ним в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання.

40. Колективний споживач зобов'язаний:

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

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

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитих послуг відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#) (крім випадку, коли співвласниками визначено особу, що здійснює розподіл обсягів послуг);

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

Права та обов'язки виконавця

41. Виконавець має право:

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

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

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

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

5) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують ведення індивідуального обліку споживання послуги у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, в порядку, визначеному законом і договором;

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

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

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

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

42. Виконавець зобов'язаний забезпечити:

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

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

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

4) подання води для протипожежних потреб;

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

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

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

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

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

10) розгляд у визначений законодавством строк претензій та скарг споживачів і проведення відповідних перерахунків розміру плати за послуги в разі їх ненадання,

надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

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

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

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

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

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

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

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

Обмеження (припинення) надання послуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку;

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

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

Порядок оформлення претензій споживачів

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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

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

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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

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

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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

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

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

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

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

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