

# 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

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ  
[№ 1023 від 08.09.2021](#)      [№ 1209 від 10.11.2021](#)      [№ 1405 від 29.12.2023](#)}

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 індивідуальний договір про надання послуги з постачання гарячої води з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем;](#)

*{Абзац третій постановляючої частини в редакції Постанови КМ [№ 1023 від 08.09.2021](#)}*

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

*{Абзац четвертий постановляючої частини із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 1023 від 08.09.2021](#)}*

[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 | О.ГОНЧАРУК |
| Інд. 37                 |            |

|  |
|--|
| <b>ЗАТВЕРДЖЕНО</b><br><b>постановою Кабінету Міністрів України</b><br><b>від 11 грудня 2019 р. № 1182</b><br><b>(в редакції постанови Кабінету Міністрів України</b><br><b><u>від 8 вересня 2021 р. № 1023</u></b> ) |
|--|

## **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 вимірювання 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.

У разі коли приготування гарячої води здійснюється з використанням наявного у будівлі індивідуального теплового пункту, який не переданий у володіння та/або користування виконавцю, відносини між суб'єктами господарювання та споживачами регулюються відповідно до [Правил надання послуги з постачання теплової енергії](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 “Про затвердження Правил надання послуг з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії” (Офіційний вісник України, 2019 р., № 71, ст. 2507), у частині постачання теплової енергії для приготування гарячої води та [Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 5 липня 2019 р. № 690 “Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення” (Офіційний вісник України, 2019 р., № 63, ст. 2194), у частині постачання холодної води для приготування гарячої води. Розподіл спожитої теплової енергії та холодної води здійснюється відповідно до [Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](#), затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі - Методика розподілу).

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, значення температури та 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.

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

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

Значення тиску гарячої води повинно відповідати параметрам, встановленим державними будівельними нормами і правилами.

7. Виконавець забезпечує постачання гарячої води у відповідній кількості та якості послуги, що встановлені нормативами:

за індивідуальним договором з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем - до 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 - до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).

8. Визначення кількості та якості (щодо температури та тиску) послуги здійснюється відповідно до умов договору:

1) за показаннями вузла комерційного обліку гарячої води та інших засобів вимірювальної техніки - 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 індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

9. Послуга надається споживачам безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

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) виконавець зобов'язаний повідомити споживачу через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку планову перерву не пізніше як за 10 робочих днів. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні послуги.

У разі застосування 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 пізніше 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, електрозв'язку (у тому числі електронною поштою), номер/адреса яких зазначені споживачем у заяві-приєднанні до індивідуального договору про надання послуги з постачання гарячої води або у розділі "Реквізити і підписи сторін" в усіх інших договорах.

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 застосування 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 зазначений обов'язок не покладено на управителя, виконавця за індивідуальним договором з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем чи іншу особу відповідно до закону або договору.

12. 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 [статей 13 і 14](#) Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

З пропозицією про укладення договору про надання комунальних послуг або про внесення змін до нього (крім індивідуальних договорів, укладених відповідно до [частини п'ятої](#) статті 13 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”) може звернутися будь-яка сторона, надавши письмово другій стороні проект відповідного договору (змін до нього), складений згідно з типовим договором.

Індивідуальний договір вважається укладеним із споживачем, якщо протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця співвласники багатоквартирного будинку не прийняли рішення про вибір моделі договірних відносин та не уклали відповідний договір з виконавцем.

Індивідуальний договір з власником індивідуальних (садибних) житлових будинків вважається укладеним, якщо протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця такий власник не вчинив дій щодо відключення (відмови) від комунальної послуги (фактичне виконання робіт із відключення будинку).

Фактом приєднання споживача до умов договору (акцептування договору) є вчинення споживачем будь-яких дій, які свідчать про його бажання укласти договір, зокрема надання виконавцю підписаної заяви-приєднання, сплата рахунка за надані послуги, факт отримання послуги.

У разі зміни права власності або користування приміщенням у багатоквартирному будинку, з попереднім власником (користувачем) якого було укладено індивідуальний договір, договір з новим власником (користувачем) вважається укладеним із дня такої зміни.

Споживачі у багатоквартирному будинку, які отримують послугу за іншою моделлю договірних відносин, у разі прийняття рішення про припинення такого договору, можуть приєднатися до індивідуального договору про надання послуги з постачання гарячої води, вчинивши дії, що засвідчують їх бажання укласти такий договір, відповідно до [абзацу шостого](#) цього пункту.

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

Колективний договір і договір з колективним споживачем можуть бути укладені з виконавцем за умови обладнання багатоквартирного будинку вузлом (вузлами) обліку, який (які) забезпечує (забезпечують) загальний облік споживання послуги у будинку.

Зміни до договору укладаються в такій самій формі, що і договір, який змінюється. У разі зміни виконавцем умов договору вони вступають в силу через 30 днів з моменту розміщення змінених умов на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця.

У разі зміни тарифу протягом строку дії договору новий розмір тарифу застосовується з дня його введення в дію.

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).

В такому разі власники, співвласники, користувачі будівлі або приміщень у будівлі, яка не є індивідуальним (садибним) житловим будинком та багатоквартирним будинком, укладають договір про надання комунальних послуг відповідно до [частини четвертої](#) статті 13 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

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 (систем) централізованого опалення (теплопостачання) та постачання гарячої води, власники квартир та нежитлових приміщень, приєднаних до таких мереж, не зобов’язані, але мають право 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 (теплопостачання) та постачання гарячої води власників квартир та нежитлових приміщень, приєднаних до таких мереж (систем), 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 опалення (теплопостачання) та постачання гарячої води без дотримання встановленого Мінрегіоном порядку не допускається.

Відокремлення (відключення) від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання) та постачання гарячої води не звільняє власників квартир та нежитлових приміщень від обов’язку відшкодування витрат за обсяг теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), який розраховується та розподіляється між усіма споживачами згідно з [пунктом 15](#) цих Правил.

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 про надання послуги з постачання гарячої води з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

15. Обсяг теплової енергії, витраченої на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), розраховується та розподіляється між усіма споживачами відповідно до [Методики розподілу](#).

16. Власник будинку (співвласники багатоквартирного будинку) забезпечує (забезпечують) належне утримання та ремонт внутрішньобудинкових систем, призначених для надання послуги.

17. 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).

18. 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**

19. Одиницею вимірювання обсягу спожитої споживачем гарячої води є куб. метр. Одиницею вимірювання обсягу теплової енергії, витраченої на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), є гікалорія (Гкал).

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

Якщо будівлю (будинок) оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку послуги відповідно до вимог [Закону України](#) “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, визначення обсягу спожитої послуги та її розподіл здійснюються за сумою показань всіх вузлів комерційного обліку послуги у будівлі (будинку). За рішенням співвласників багатоквартирного будинку розподіл здійснюється для кожної окремої частини будинку, обладнаної вузлом комерційного обліку послуги.

Витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) визначаються відповідно до [Методики розподілу](#).

21. До встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку обсяг споживання гарячої води у будівлі визначається відповідно до [Методики розподілу](#).

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

23. Обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку здійснюються відповідно до умов договору:

оператором зовнішніх інженерних мереж або виконавцем послуги (якщо він не є оператором відповідних зовнішніх інженерних мереж, але перераховує йому сплачені споживачами кошти) у разі укладення із споживачами індивідуального договору або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем;

суб'єктами господарювання, уповноваженими на виконання таких робіт, залученими співвласниками багатоквартирного будинку за рахунок співвласників за умови укладення колективного договору, договорів з колективним споживачем, договору з власником (користувачем) будівлі або у разі прийняття рішення співвласниками про порядок обслуговування та заміну вузла (вузлів) комерційного обліку відповідно до законодавства.

У разі здійснення обслуговування та заміни вузлів комерційного обліку суб'єктами господарювання, уповноваженими на виконання таких робіт, залученими співвласниками багатоквартирного будинку, порядок та умови таких робіт визначаються у рішенні співвласників про укладення колективного договору про надання комунальних послуг, договорів з колективним споживачем або в окремому протоколі рішення, що надсилається виконавцю.

У разі коли власники (співвласники) будівлі приймуть рішення про порядок обслуговування та заміни вузла (вузлів) комерційного обліку, вони протягом місяця з дня прийняття такого рішення повідомляють про це оператору зовнішніх інженерних мереж.

Обслуговування засобу вимірювання техніки здійснюється згідно з вимогами паспорта виробу, обслуговування іншого обладнання вузла комерційного обліку - згідно із супровідною документацією, якщо таку документацію передбачено виробником. У разі обслуговування та заміни вузлів комерційного обліку за рахунок співвласників повна відповідальність за наслідки від неналежного або не в повному обсязі виконання робіт з обслуговування вузлів комерційного обліку несуть співвласники.

Перевірка належного обслуговування вузлів комерційного обліку передбачає:

перевірку відповідності умовного позначення типу засобу вимірювальної техніки вузла комерційного обліку проектній документації на його оснащення;

перевірку наявності позитивних результатів повірки, засвідчених відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність;

перевірку експлуатації засобів вимірювальної техніки з дотриманням правил застосування таких засобів, встановлених у нормативно-правових актах, і вимог щодо їх експлуатації, встановлених в експлуатаційних документах на такі засоби;

можливість зчитування показань засобів вимірювальної техніки, які не можуть бути менші, ніж під час попереднього зняття;

справність роботи системи дистанційної передачі даних (за наявності).

Опломбування і розпломбування (за необхідності) здійснюється згідно з [Порядком прийняття приладу обліку на абонентський облік](#), затвердженим наказом Мінрегіону від 12 жовтня 2018 р. № 270.

Демонтаж вузла комерційного обліку без його заміни на вузол обліку, укомплектований засобами вимірювальної техніки такого самого або вищого класу точності, можливий у зв'язку з:

відмовою споживача в установленому законом порядку від надання відповідної комунальної послуги;

проведенням повірки (ремонт) засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку, якщо строк виконання робіт не перевищує п'яти днів.

Демонтаж вузла комерційного обліку без його заміни на вузол обліку, укомплектований засобами вимірювальної техніки такого самого або вищого класу точності, не може здійснюватися частіше ніж один раз на рік.

У разі виявлення виконавцем несправності під час періодичного огляду вузла (вузлів) комерційного обліку та у разі, коли обслуговування та заміна вузлів комерційного обліку здійснюються не виконавцем, виконавець невідкладно повідомляє про це співвласникам в один із способів, що гарантують доведення інформації до споживачів і які зазначені у [пункті 9](#) цих Правил. Якщо співвласники протягом п'яти днів з моменту відповідного повідомлення від виконавця не викликали виконавця для розпломбування, такий вузол комерційного обліку вважається таким, що вийшов з ладу.

Несанкціоноване втручання у роботу вузлів комерційного обліку забороняється. Якщо встановлено факт несанкціонованого втручання (самовільний демонтаж, умисне знищення, пошкодження, розкомплектування, зокрема порушення цілісності пломб) в роботу вузла комерційного обліку гарячої води, зазначений вузол вважається таким, що вийшов з ладу.

Датою початку несанкціонованого втручання в роботу вузла комерційного обліку гарячої води може бути:

дата виходу з ладу, зафіксована автоматично таким вузлом обліку;

дата повідомлення про несанкціонований вплив на вузол обліку;

перший день після дати припинення дистанційної передачі результатів вимірювання (за наявності);

дата останньої контрольної перевірки виконавцем, але не більше ніж 12 місяців до дати виявлення факту несанкціонованого впливу на вузол обліку.

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

У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни, а також на час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною такого вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до [Методики розподілу](#).

Виконавець повідомляє споживачам про вихід з ладу або втрату вузла комерційного обліку в один із способів, що гарантують доведення інформації до споживача і які зазначені у [пункті 9](#) цих Правил, із зазначенням у повідомленні відповідної дати.

Певірка засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла (вузлів) комерційного обліку, здійснюється відповідно до [Порядку подання засобів вимірювальної техніки на періодичну перевірку, обслуговування та ремонт](#), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 липня 2015 р. № 474 (Офіційний вісник України, 2015 р., № 55, ст. 1803).

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

25. 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.

26. Обсяги спожитої у будівлі гарячої води та обсяги теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) визначаються та розподіляються між споживачами відповідно до [Методики розподілу](#).

27. 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. Якщо встановлено факт несанкціонованого втручання (самовільний демонтаж, умисне знищення, пошкодження, розкомплектування, зокрема порушення цілісності пломб) в роботу вузла розподільного обліку гарячої води, зазначений вузол вважається таким, що вийшов з ладу.

Датою початку несанкціонованого втручання в роботу вузла розподільного обліку гарячої води може бути:

дата виходу з ладу, зафіксована автоматично таким вузлом обліку;

дата повідомлення про несанкціонований вплив на вузол обліку;

перший день після дати припинення дистанційної передачі результатів вимірювання (за наявності);

дата останньої контрольної перевірки виконавцем комунальної послуги, але не більше ніж 12 місяців до дати виявлення факту несанкціонованого впливу на вузол обліку.

На час відсутності у споживача вузла розподільного обліку у зв'язку з проведенням повірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною такого вузла обліку, ремонту для цілей розподільного обліку обсяг гарячої води визначається відповідно до [Методики розподілу](#).

Виконавець або інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги, забезпечують функціональну перевірку вузлів розподільного обліку. Порядок, періодичність такої перевірки визначаються договором між споживачем та виконавцем послуги або іншою особою, що здійснює розподіл обсягів послуги.

28. Розподіл обсягів спожитої у будівлі послуги та обсягів теплової енергії, витраченої на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання здійснює виконавець або визначена власником (співвласниками) будівлі інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги, відповідно до обраної моделі договірних відносин. Споживач надає виконавцю інформацію про кількість осіб, які фактично користуються послугою у приміщенні (квартирі) споживача, та інші вихідні дані, необхідні для застосування обраного способу розподілу обсягів послуги відповідно до [Методики розподілу](#).

У разі коли кількість осіб у житловому приміщенні багатоквартирного будинку, які фактично користуються послугою, не відповідає кількості осіб, що зареєстровані у цьому приміщенні, виконавець або визначена власником (співвласниками) будівлі інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги, можуть прийняти рішення щодо встановлення фактичної кількості осіб (споживачів) та проведення відповідних нарахунків відповідно до неї.

Споживач інформує протягом місяця з дня настання таких змін виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно, а також про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, з метою подальшого внесення змін до договору.

Обсяг теплової енергії, витраченої на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання, розподіляється між усіма власниками (співвласниками) приміщень у будівлі/будинку (включаючи приміщення з індивідуальним опаленням та окремі приміщення з транзитними мережами опалення) незалежно від обсягу спожитої гарячої води у кожному розрахунковому періоді в опалювальний та міжопалювальний період пропорційно до загальних/опалюваних площ/об'ємів їх житлових/нежитлових приміщень.

29. Виконавець у разі здійснення ним розподілу обсягів спожитої у будівлі послуги періодично, але не менше одного разу на рік 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 у будинку 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.

30. 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.

31. 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 перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та перерахунок з ним, а також з усіма споживачами будинку відповідно до [Методики розподілу](#).

Перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та перерахунок 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**

32. Вартістю послуги з постачання гарячої води є встановлений відповідно до законодавства тариф.

Інформування споживачів про намір зміни (коригування) 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 зміни (коригування) тарифу протягом строку дії договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію та не потребує внесення сторонами додаткових змін до договору. Виконавець зобов’язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну (коригування) ціни/тарифу на послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення її/його у дію, повідомляє про це споживачу в один із способів, що гарантують доведення інформації до споживачів, які зазначені у [пункті 9](#) цих Правил, з посиланням на рішення відповідного органу.

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

34. Плата виконавцю за індивідуальним договором про надання послуги з постачання гарячої води з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем про надання послуги складається з:

плати за послугу, визначеної відповідно до цих Правил та [Методики розподілу](#), що розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу спожитої гарячої води або за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування, до встановлення вузла комерційного обліку;

плати за витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), що розраховується виходячи з розміру затвердженого тарифу на послугу з постачання теплової енергії та визначеного обсягу відповідно до [Методики розподілу](#);

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

плати за технічне обслуговування та поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, що забезпечують надання відповідної послуги, яка визначається окремим договором між виконавцем та співвласниками багатоквартирного будинку.

35. Плата за послугу, витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), абонентське обслуговування і плата за технічне обслуговування та поточний ремонт внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання багатоквартирного будинку вноситься споживачем виконавцю щомісяця однією сумою в порядку та розмірах, визначених договором. При цьому виконавець забезпечує деталізацію інформації щодо структури плати у рахунках споживачів.

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, плати за витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) та плати за абонентське обслуговування.

Плата виконавцю за колективним договором та за договором з колективним споживачем складається із плати за послугу і плати за витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), що розраховуються виходячи з розміру затверджених тарифів та відповідних обсягів споживання.

36. Рахунок на оплату спожитої послуги надається споживачу щомісяця 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 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послугу, визначеного договором.

37. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитої послуги, обсягу теплової енергії, витраченої на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), є календарний 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.

38. Споживач здійснює оплату спожитої послуги щомісяця в порядку та строки, визначені договором.

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

Споживач не звільняється від плати за абонентське обслуговування у разі відсутності фактичного споживання ним послуги або у разі відключення (відокремлення) його квартири або нежитлового приміщення від мереж (систем) централізованого теплопостачання та постачання гарячої води.

Споживач не звільняється від плати за витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) у разі відключення (відокремлення) квартири або нежитлового приміщення від мереж (систем) централізованого теплопостачання та постачання гарячої води.

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

41. 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.

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

### **Права та обов'язки споживача**

43. 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 надання послуги неналежної якості;

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

7) на 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 надання

виконавцю заяви та документального підтвердження (зокрема, довідки з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби (у тому числі отримані в іноземній державі), відбування покарання тощо, іншого документа, що підтверджує право на виїзд з України чи в'їзд в Україну у відповідний період часу) в електронній або паперовій формі відповідно до умов договору; це право не звільняє споживача від зобов'язання відшкодовувати витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);

*{Підпункт 7 пункту 43 в редакції Постанови КМ № 1405 від 29.12.2023}*

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 та розподілу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) між споживачами багатоквартирного будинку;

12) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;

13) відключатися від систем (мереж) постачання гарячої води відповідно до [Порядку відключення споживачів від систем централізованого опалення та постачання гарячої води](#), затвердженого наказом Мінрегіону від 26 липня 2019 р. № 169; це право не звільняє споживача від зобов'язання відшкодовувати витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);

14) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору;

15) на зміну розміру нарахувань за послугу з постачання гарячої води у зв'язку із щомісячною зміною для виконавця ціни природного газу, що використовується для виробництва теплової енергії та надання послуги з постачання гарячої води за вимогами цих Правил.

*{Пункт 43 доповнено підпунктом 15 згідно з Постановою КМ № 1209 від 10.11.2021}*

44. Колективний споживач має право:

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

2) розірвати договір у разі прийняття рішення співвласниками щодо зміни моделі договірних відносин відповідно до [статті 14](#) Закону України “Про житлово-комунальні послуги” або у разі прийняття відповідного рішення співвласниками щодо відключення будинку від систем (мереж) постачання гарячої води.

45. 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 законом порядку;

5) оплачувати надану послугу за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, відшкодовувати витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), а також вносити плату за абонентське обслуговування 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 (не допускати втручання у внутрішньобудинкову систему постачання гарячої води, її переобладнання) 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 (користуванні), 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 місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

11<sup>1</sup>) інформувати виконавця про тимчасову відсутність в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів (за відсутності приладів обліку); якщо період відсутності споживача та інших осіб перевищує шість місяців, споживач для реалізації права на неоплату вартості послуги у разі її невикористання (за відсутності приладів обліку) у місячний строк з моменту закінчення кожного шестимісячного періоду зобов'язаний надавати виконавцю оновлену заяву з відповідними підтвердними документами в електронній або паперовій формі;

*{Пункт 45 доповнено підпунктом 11<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}*

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. Надавати інформацію щодо площі квартири (приміщення) для розподілу обсягів теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);

13) у разі відключення його приміщення від систем (мереж) постачання гарячої води в установленому законодавством порядку відшкодовувати витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції).

46. 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 для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитої послуги та обсягів теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) згідно з [Методикою розподілу](#) (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 та обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції), а в разі обліку послуги засобами вимірювальної техніки вузла обліку, що забезпечує загальний облік споживання послуги в будівлі (її частині), - також інформацію про їх показання.

### **Права та обов'язки виконавця**

47. 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 засобів вимірювальної 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), 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 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 або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання йому витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно, фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, опалювану площу приміщення споживача у випадках та порядку, передбачених договором;

8) утворювати системи управління якістю та проводити їх сертифікацію 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 та/або якщо заборона щодо обмеження (припинення) надання послуги передбачена актами законодавства;

*{Підпункт 9 пункту 47 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}*

10) на відшкодування збитків у разі виявлення втручання у систему гарячого водопостачання з боку споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання гарячої води, документально підтверджені та доведені у встановленому законом порядку.

48. 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, укладати та переукладати із споживачем договір відповідно до обраної співвласниками 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) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період з урахуванням моделі укладених договорів;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів, у визначених законом випадках - управителів 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;

5<sup>1</sup>) здійснювати перерахування розміру нарахованої плати за послугу та/або ненарахування її для споживача протягом періоду тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб за умови отримання заяви та документального підтвердження відповідно до умов договору;

*{Пункт 48 доповнено підпунктом 5<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 1405 від 29.12.2023}*

6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), у строк, встановлений договором, але не більше семи днів;

7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт на об'єктах, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), 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 індивідуального договору або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуги між співвласниками багатоквартирного будинку та обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції) згідно з [Методикою розподілу](#);

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 наказом Мінрегіону від 5 червня 2018 р. № 130;

12) контролювати дотримання встановлених міжповірочних інтервалів для засобів виміральної техніки, які є складовою частиною вузлів комерційного обліку, а у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем - вузлів розподільного обліку;

13) у разі укладення колективного договору або договору про надання комунальних послуг з колективним споживачем інформувати управителя, уповноважений орган управління об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, правління житлово-будівельного кооперативу, з якими укладено відповідний договір, про вихід з ладу, необхідність ремонту, зняття з абонентського обліку вузлів комерційного обліку, а також про настання строку перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

14) протягом п'яти робочих днів надсилати управителю або відповідним виконавцям скарги споживачів щодо надання комунальних послуг у разі, коли вирішення таких питань належить до повноважень управителя або інших виконавців послуг;

15) щомісяця надавати дані про загальний обсяг спожитої у будівлі гарячої води виконавцю послуг з централізованого водовідведення для нарахування плати за водовідведення гарячої води;

16) змінити розмір нарахувань за послугу з постачання гарячої води у зв'язку із щомісячною зміною ціни природного газу, що використовується для виробництва теплової енергії та надання послуги з постачання гарячої води відповідній категорії споживачів, згідно з вимогами цих Правил.

*{Пункт 48 доповнено підпунктом 16 згідно з Постановою КМ № 1209 від 10.11.2021}*

### **Обмеження (припинення) надання послуги**

49. У разі застосування планової перерви в наданні комунальних послуг виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, який визначений [пунктом 9](#) цих Правил, про таку планову перерву не пізніше як за 10 робочих днів. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні відповідних послуг.

У разі застосування перерви в наданні комунальних послуг на ліквідацію наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача і який визначений [пунктом 9](#) цих Правил, про таку перерву не пізніше як через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначаються причини та строк перерви в наданні відповідних комунальних послуг.

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

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

51. 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.

52. Витрати виконавця, пов'язані з відновленням надання послуги споживачу (крім планової перерви надання послуги або перерви на ліквідацію наслідків аварії, що сталися не з вини споживача), підлягають відшкодуванню за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуги, складеного виконавцем.

53. 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**

54. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості 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".

55. 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.

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

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

58. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови виконавця 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. 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.

**Особливості нарахування (визначення) плати за послугу з постачання гарячої води у зв’язку із щомісячною зміною ціни природного газу, що використовується для надання послуги відповідній категорії споживачів**

59. У разі щомісячної зміни протягом строку дії тарифів на послугу з постачання гарячої води для виконавця такої послуги згідно із умовами договору постачання природного газу ціни природного газу (без урахування зміни тарифів на послуги з транспортування та розподілу природного газу, торговельної надбавки (націнки) постачальника), що використовується для виробництва теплової енергії та надання послуги з постачання гарячої води, виконавець змінює розмір нарахувань за послугу з постачання гарячої води для відповідної категорії споживачів.

Підставою для зміни розміру нарахувань за послугу з постачання гарячої води є умова, коли ціна природного газу (без урахування зміни тарифів на послуги з транспортування та розподілу природного газу, торговельної надбавки (націнки) постачальника), придбаного виконавцем у відповідному місяці, є відмінною (більшою або меншою) від ціни природного газу (без урахування зміни тарифів на послуги з транспортування та розподілу природного газу, торговельної надбавки (націнки) постачальника), врахованої у структурі тарифу на теплову енергію та тарифу на послугу з постачання гарячої води, встановлених уповноваженими органами для відповідної категорії споживачів.

60. Для зміни розміру нарахувань за послугу з постачання гарячої води виконавець:

1) визначає у відповідному місяці вартість природного газу (без урахування зміни тарифів на послуги з транспортування та розподілу природного газу, торговельної надбавки (націнки) постачальника);

2) перераховує вартість теплової енергії для відповідної категорії споживачів з урахуванням коефіцієнта перерахунку (К), що визначається за такою формулою:

$$K = \frac{V_{п}}{V_{т}}$$

де Вп - перерахована планована вартість одиниці теплової енергії (з урахуванням прибутку), на основі якої встановлено тарифи для відповідної категорії споживачів (з урахуванням диференціації таких тарифів), що враховує перераховану вартість природного газу (без урахування зміни тарифів на послуги з транспортування та розподілу природного газу, торговельної надбавки (націнки) постачальника), що визначена для відповідного місяця, за незмінних інших складових тарифу;

Вт - планована вартість одиниці теплової енергії (з урахуванням прибутку) для відповідної категорії споживачів відповідно до встановлених уповноваженими органами тарифів (з урахуванням диференціації таких тарифів);

3) перераховує вартість послуги з постачання гарячої води для відповідної категорії споживачів з урахуванням перерахованої вартості теплової енергії, що враховує перераховану вартість природного газу (без урахування зміни тарифів на послуги з транспортування та розподілу природного газу, торговельної надбавки (націнки) постачальника), що визначена для відповідного місяця, за незмінних інших складових тарифу.

Для перерахунку вартості послуги з постачання гарячої води застосовується коефіцієнт перерахунку (К), що визначається за такою формулою:

$$K = \frac{Вп}{Вт},$$

де Вп - перерахована планована вартість одиниці послуги з постачання гарячої води (з урахуванням прибутку), на основі якої встановлено тарифи для відповідної категорії споживачів (з урахуванням диференціації таких тарифів), що враховує перераховану вартість теплової енергії, за незмінних інших складових тарифу;

Вт - планована вартість одиниці послуги з постачання гарячої води (з урахуванням прибутку) для відповідної категорії споживачів відповідно до встановлених уповноваженими органами тарифів (з урахуванням диференціації таких тарифів).

Сума перерахунку (різниця в нарахуваннях) для споживача (С) визначається за такою формулою:

$$C = (K - 1) \times П,$$

де К - коефіцієнт перерахунку;

П - плата за послугу з постачання гарячої води, визначена у відповідному місяці згідно з діючими тарифами на зазначену послугу.

У разі оплати послуги з постачання гарячої води за двоставковими тарифами перерахунку підлягає умовно-змінна частина тарифу.

61. Різниця в нарахуваннях (від'ємне значення) спрямовується на оплату майбутніх платежів, крім випадку припинення дії договору із споживачем.

За наявності у споживача заборгованості за спожиту послугу з постачання гарячої води сума перерахунку (від'ємне значення) зараховується в рахунок погашення існуючої заборгованості споживача відповідно до черговості її виникнення.

У разі коли різниця в нарахуваннях має додатне значення, отримана сума виставляється до оплати споживачеві у відповідному місяці перерахунку.

*{Правила доповнено розділом згідно з Постановою КМ № 1209 від 10.11.2021}*

*{Правила в редакції Постанови КМ № 1023 від 08.09.2021}*