

## ДОГОВІР

про надання послуг з централізованого постачання холодної води та водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем)

м. Київ

\_\_\_\_\_ 201\_\_

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «АКЦІОНЕРНА КОМПАНІЯ «КИЇВВОДОКАНАЛ»** в особі \_\_\_\_\_

(посада, ПІБ уповноваженої особи)

розрахункового департаменту ПрАТ «АК «Київводоканал», що діє на підставі положення та довіреності від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (далі – Виконавець), з однієї сторони, та

\_\_\_\_\_  
(ПІБ, серія та № паспорту, ППН, що мешкає за адресою)

\_\_\_\_\_ ,  
яка (який) є власником (наймачем, орендарем) житлового приміщення (квартири) (далі - споживач), з другої сторони, уклали цей договір про нижченаведене:

### 1. Предмет договору

1.1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві відповідної якості послуги з централізованого постачання холодної води та послуг з водовідведення холодної та гарячої води (з використанням внутрішньобудинкових систем), а споживач зобов'язується своєчасно оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, що передбачені договором.

1.2. Суб'єкти користування послугами:

Власник (наймач, орендар) житлового приміщення (квартири) та члени його сім'ї, загальна кількість \_\_\_\_\_.

Наявність пільг з оплати послуг \_\_\_\_\_ % \_\_\_\_\_ (назва законодавчого акта). Кількість осіб, на яких поширюється пільга \_\_\_\_\_. Пільга надається на підставі письмового звернення Споживача та документів, які підтверджують наявність пільги.

1.3. Характеристика об'єкта надання послуг:

Адреса об'єкту водоспоживання:
Вулиця _____
Будинок № _____ Квартира № _____
Місто _____ Індекс _____
Телефон _____
Район _____

1.4. Характеристика засобів обліку води:

Порядковий номер	Вид засобу обліку води	Тип засобу обліку води	Заводський номер	Перше показання на дату _____	Місце встановлення	Дата останньої повірки, міжповірочний інтервал	Примітка

### 2. Тарифи на послуги та їх загальна вартість

2.1. Тарифи на послуги з централізованого постачання холодної води та водовідведення (холодної та гарячої води) за куб. метр води та стоків встановлюються уповноваженим органом – Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

На момент укладення цього Договору тарифи на послуги становлять:

- 1) з централізованого постачання холодної води \_\_\_\_\_ гривень за куб. метр;
- 2) з водовідведення \_\_\_\_\_ гривень за куб. метр.

У разі зміни тарифів у період дії цього Договору нові тарифи застосовуються для оплати послуг Споживачем з моменту їх введення в дію без внесення змін до цього Договору.

2.2. Розмір щомісячної плати за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання визначається згідно з нормами споживання питної (холодної) води та водовідведення за 1 куб метр води та стоків на 1 особу, затвердженими органом місцевого самоврядування.

2.3. Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води справляється за їх показами згідно з пунктами 10 - 13 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - Правила), затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630.

2.4. У разі встановлення будинкових засобів обліку води у багатоквартирному будинку, де окремі квартири обладнані квартирними засобами обліку, споживач, який не має квартирних засобів обліку, оплачує послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку, не враховуючи витрати води виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат води за показаннями усіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку, пропорційно кількості мешканців квартири в разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що підтверджується актом обстеження, який складається виконавцем у присутності не менш як двох мешканців будинку та представника організації, що обслуговує внутрішню будинкову мережу.

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

2.5. Показання квартирних засобів обліку знімаються споживачем щомісяця та надаються виконавцю в останній день звітного місяця (телефоном, факсом, особисто та в інший спосіб). Крім того, показання квартирних засобів обліку зазначаються споживачем у платіжних документах.

2.6. Відомості про наявність пільг з оплати послуг зазначаються у пункті 1.2. цього Договору. Пільга надається на підставі пред'явлених споживачем документів, які підтверджують наявність пільги, згідно з чинним законодавством.

### **3. Оплата спожитих послуг**

3.1 . Розрахунковим періодом є календарний місяць. За цим договором застосовується щомісячна система оплати послуг. Платежі вносяться споживачем не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим.

3.2. Послуги оплачуються в безготівковій формі або готівкою.

3.3. За наявності у квартирі засобів обліку води справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, крім випадків, передбачених п. 15 Правил та іншими чинними нормативними актами.

3.4. Плата за послуги з централізованого постачання холодної води та послуг водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем) вноситься на рахунок Виконавця відповідно до виставленої ним квитанції про сплату послуг.

3.5. За несвоєчасне внесення плати із споживача стягується пеня в розмірі, встановленому законом.

3.6. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розміру плати згідно з Правилами та іншими чинними нормативними актами.

### **4. Права та обов'язки сторін**

#### **4.1. Споживач має право на:**

- 1) отримання своєчасно та належної якості послуг згідно із законодавством та умовами цього договору;
- 2) отримання в установленому законодавством порядку інформації про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- 3) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг;

4) зменшення розміру плати в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;

5) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом установленого Кабінетом Міністрів України строку;

6) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної і опломбування запірних вентилів у квартирі та відновлення надання відповідних послуг шляхом зняття пломб за власний рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;

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

8) перевірку кількісних та/або якісних показників надання послуг (якість води,) у порядку, встановленому Правилами, іншими актами законодавства України та цим договором. Витрати, пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються виконавцем у разі обґрунтованості звернення споживача або споживачем - у разі необґрунтованості такого звернення;

9) установа кватирних засобів обліку води та взяття їх на абонентський облік;

10) періодичну повірку, обслуговування та ремонт кватирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;

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

12) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відновлювальних робіт на мережах виконавця;

13) укладення з виконавцем договору про заміну або ремонт технічно несправних кватирних засобів обліку води.

#### **4.2. Споживач зобов'язаний:**

1) оплачувати послуги в повному обсязі в установалий договором строк;

2) повідомляти виконавця або уповноважену виконавцем за відповідним договором юридичну особу про осіб, строк тимчасового проживання яких у квартирі перевищив місяць, а також протягом місяця про зміни, що відбулися у стані санітарно-технічного та інженерного обладнання (за умови проведення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання);

3) забезпечити доступ до відповідної інженерної мережі, арматури, кватирних засобів обліку води представників виконавця або уповноваженої виконавцем за відповідним договором юридичної особи за наявності в них відповідного посвідчення для:

ліквідації аварій - цілодобово;

встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води - згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

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

5) забезпечувати цілісність кватирних засобів обліку води та не втручатися в їх роботу;

6) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню в установалий законом та цим договором розмірі;

7) повідомляти у десятиденний строк виконавця про втрату права на пільги;

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

9) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;

10) своєчасно проводити підготовку квартири і її санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

11) у разі встановлення виконавцем факту несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води відшкодовувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством;

12) відшкодовувати виконавцю або уповноваженій виконавцем за відповідним договором юридичній особі витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій.

### **4.3. Виконавець має право:**

- 1) нараховувати у разі несвоєчасного внесення споживачем плати за надані послуги пеню у розмірі, встановленому законодавством і цим договором;
- 2) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;
- 3) вимагати від споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості відповідних робіт;
- 4) доступу до приміщення споживача для ліквідації аварій, у тому числі несанкціонованого, відповідно до встановленого законом порядку усунення недоліків у роботі санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічного та профілактичного огляду і перевірки показань квартирних засобів обліку води відповідно до законодавства;
- 5) у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку води звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної повірки.

### **4.4. Виконавець зобов'язаний:**

- 1) своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства, Правил та цього договору;
- 2) інформувати споживача про адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, а також розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);
- 3) надавати споживачеві в установленому порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, а також інформацію про Правила (зазначається у цьому договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця);
- 4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
- 5) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;
- 6) узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дні до проведення планових робіт всередині житлового приміщення час доступу до такого приміщення з наданням йому відповідного письмового повідомлення;
- 7) повідомляти споживача про плановану перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;
- 8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття протягом доби пломб із запірних вентилів у квартирі;
- 9) забезпечувати або доручати іншій юридичній особі на підставі відповідних договорів за заявою споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку;
- 10) усувати аварії на мережах виконавця та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством і цим договором;
- 11) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх виконання;
- 12) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 13) звільняти від плати за послуги в разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків аварійно-відбудовних робіт;

14) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України та визначеному цим договором;

15) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

16) відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, що заподіяна його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і цього договору;

17) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і цим договором;

18) в межах своєї компетенції перевіряти утримання внутрішньобудинкових мереж в належному технічному стані;

19) у разі особистого звернення споживача невідкладно інформувати його про виявлення недоліків у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/або інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирного будинку або житлового будинку, про причини та очікувану тривалість зупинення надання послуг або обмеження їх кількості, а також про причини порушення якісних показників надання послуг;

20) ) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та цього договору.

## **5. Відповідальність сторін**

5.1. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством і цим договором за:

- 1) недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги - шляхом сплати пені;
- 3) втручання у роботу засобів обліку води;
- 4) порушення зобов'язань, установлених законодавством і цим договором.

5.2. Виконавець несе відповідальність у разі:

1) неналежного надання або ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків, завданих майну та/або приміщенню споживача, шкоди, що заподіяна його життю чи здоров'ю, - шляхом відшкодування збитків;

2) надання послуг не в повному обсязі, зниження їх якості, зокрема зниження їх кількісних та/або якісних показників - шляхом зменшення розміру плати та виплати споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт, у розмірі, встановленому законодавством;

3) порушення прав споживачів згідно із законодавством;

4) порушення зобов'язань, установлених цим договором або законодавством.

## **6. Точки розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві**

6.1. Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві, у багатоквартирному будинку є:

постачання холодної води - після першої водозапірної арматури на відгалуженні від стояка у квартирі споживача;

водовідведення - зливний отвір санітарно-технічних приладів.

## **7. Порядок встановлення факту неналежного надання або ненадання послуг та розв'язання спорів**

7.1. У разі неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в цьому договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник виконавця зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла

повідомлення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

7.2. Представник виконавця або уповноваженої виконавцем юридичної особи, якій відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання послуг.

7.3. Представник виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача, представник виконавця повинен з'явитися до споживача протягом трьох робочих днів з дати надходження повідомлення споживача.

7.4. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг споживач і виконавець визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами проведення повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його представником), представником виконавця або уповноваженої виконавцем юридичної особи, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

7.5. За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі – акт-претензія), який підписується споживачем та представником виконавця або уповноваженої виконавцем юридичної особи, згідно з додатком 2 до Правил. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для споживача та виконавця.

7.6. У разі неприбуття протягом строку, вказаного у п. 7.3 цього Договору, представника виконавця для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

7.7. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3 до Правил. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

## **8. Форс-мажорні обставини**

8.1. Сторони звільняються від відповідальності згідно з цим договором у разі настання дії непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливує надання відповідної послуги згідно з умовами договору.

Доказом настання і тривалості обставин непереборної сили є довідка Торгово-промислової палати України або документ іншого компетентного органу.

## **9. Строк дії договору**

9.1. Цей договір укладається на один рік і набирає чинності з дня його укладення. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення строку його дії однією із сторін не буде письмово заявлено про його розірвання або необхідність перегляду.

9.2. Договір може бути розірваний достроково у разі:

зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугами виконавця шляхом письмового повідомлення споживачем виконавця;

переходу права власності (користування) на квартиру до іншої особи шляхом письмового повідомлення споживачем виконавця;

невиконання умов договору сторонами договору.

9.3. Цей Договір укладений в двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, один з

яких зберігається у Виконавця, а другий – у Споживача.

## 10. Інші умови

10.1. Споживач надає згоду на автоматизовану обробку його персональних даних згідно з чинним законодавством. Споживач надає згоду на надання інформації, що не містить персональних даних, але стосується кількісних та/або вартісних обсягів споживання послуг третім особам, які мають право на отримання цих даних згідно з чинним законодавством.

10.2. Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій.

15-81 – аварійна служба ПрАТ «АК «Київводоканал»,

200-73-01 - аварійна служба водопровідних мереж (холодне водопостачання),

280-40-15 - аварійна служба каналізаційних мереж,

280-01-69 - довідкова інформація про крупні аварійні ситуації на водопровідних чи каналізаційних мережах (автовідповідач),

15-57 – аварійна служба ЖЕКів (аварійна служба підприємств з експлуатації водопровідних, каналізаційних та електричних мереж).

## Адреси і підписи сторін

### Виконавець

#### Приватне акціонерне товариство

#### «Акціонерна компанія «Київводоканал»

01015, м. Київ, вул. Лейпцизька, 1а

Підрозділ Виконавця, відповідальний за

виконання договору: **Розрахунковий**

**департамент**

**ПрАТ «АК «Київводоканал»**

02660, м. Київ, вул. Електротехнічна, 16

ЄДРПОУ 03327629

р/р 2600931011902

ПАТ "Кредит Дніпро"

МФО 305749

### Споживач

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я та по батькові)

адреса

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(підпис) М. П.

\_\_\_\_\_  
(підпис)