

**Права споживачів та обов'язки виконавців  
у сферах теплопостачання, централізованого постачання гарячої води,  
централізованого питного водопостачання та водовідведення  
відповідно до основних нормативно-правових актів у цих сферах**

Закон України «Про теплопостачання»	Закон України «Про питну воду та питне водопостачання»	Закон України «Про житлово-комунальні послуги» від 09.11.2017 № 2189-VIII
<p>визначає основні правові, економічні та організаційні засади діяльності на об'єктах сфери теплопостачання та регулює відносини, пов'язані з виробництвом, транспортуванням, постачанням та використанням теплової енергії з метою забезпечення енергетичної безпеки України, підвищення енергоефективності функціонування систем теплопостачання, створення і удосконалення ринку теплової енергії та захисту прав споживачів та працівників сфери теплопостачання</p>	<p>визначає правові, економічні та організаційні засади функціонування системи питного водопостачання, спрямовані на гарантоване забезпечення населення якісною та безпечною для здоров'я людини питною водою.</p>	<p>регулює відносини, що виникають у процесі надання та споживання житлово-комунальних послуг</p>
<p><b>Споживач теплової енергії має право на:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>вибір одного або декількох джерел теплової енергії чи теплопостачальних організацій, якщо це можливо за існуючими технічними умовами;</li> <li>- отримання інформації щодо якості теплопостачання, тарифів, цін, порядку оплати, режимів споживання теплової енергії;</li> <li>- відшкодування згідно із законодавством збитків, заподіяних внаслідок порушення його прав, у разі виконання ним своїх зобов'язань відповідно до договору;</li> <li>- приєднання до теплової мережі відповідно до нормативно-правових актів;</li> <li>- отримання обсягів теплової енергії згідно з параметрами відповідно до договорів, а також норм і правил;</li> <li>- отримання перерахунку за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії протягом місяця після закінчення опалювального періоду.</li> </ul> <p>Захист прав споживачів теплової енергії, а також механізм реалізації захисту цих прав регулюються цим Законом, Законом України "Про</p>	<p><b>Споживачі питної води, послуг з питного водопостачання мають право на:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам і правилам, кількість і режим подачі якої визначаються на договірних засадах в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;</li> <li>одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води, обсяги її реалізації, режими подачі та порядку розрахунку тарифів на послуги централізованого водопостачання</li> <li>організацію та проведення громадського обговорення в процесі прийняття рішень з питань питної води, питного водопостачання відповідно до закону;</li> <li>участь представників громадськості у перевірках, які проводяться органами виконавчої влади, з дотриманням встановленого режиму перебування на території об'єктів питного водопостачання;</li> <li>пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам і правилам, інших порушень законодавства у сфері питної води, питного водопостачання;</li> </ul>	<p><b>Споживач має право:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) одержувати своєчасно та належної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством і умовами укладених договорів;</li> <li>2) без додаткової оплати одержувати від виконавця житлово-комунальних послуг інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості;</li> <li>3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);</li> <li>4) на усунення протягом строку, встановленого договорами про надання житлово-комунальних послуг або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;</li> <li>5) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за житлово-комунальні</li> </ol>

<p>захист прав споживачів", іншими нормативно-правовими актами.</p>	<p>підключення в установленому порядку до централізованого водопостачання.</p>	<p>послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їхньої якості;</p> <p>6) на неоплату вартості комунальних послуг (крім постачання теплової енергії) 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 договорів про надання комунальних послуг;</p> <p>7) отримувати від управителя, виконавців комунальних послуг штраф у розмірі, визначеному договорами про надання відповідних житлово-комунальних послуг, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>8) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у встановленому законодавством порядку;</p> <p>9) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їхніх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>10) без додаткової оплати отримувати від виконавця відповідної послуги чи іншої уповноваженої на розподіл комунальної послуги особи детальний розрахунок розподілу обсягу спожитих комунальних послуг між споживачами багатоквартирного будинку;</p> <p>11) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені управителем, виконавцем комунальної послуги нарахування плати за житлово-комунальні послуги (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;</p> <p>12) у встановленому законодавством порядку відключитися від систем централізованого теплопостачання та постачання гарячої води;</p> <p>13) розірвати договір про надання комунальної послуги, попередивши про це виконавця відповідної комунальної послуги не менш як за два місяці до дати розірвання договору, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання відповідної послуги. Це право не поширюється на договір про постачання теплової енергії, укладений зі</p>
---	--	--

		<p>споживачами у багатоквартирному будинку, крім випадку розірвання такого договору колективним споживачем.</p> <p><b>Колективний споживач має право:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) укласти договір про надання комунальної послуги відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;</li> <li>2) розірвати договір про надання комунальної послуги, укладений ним в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем, попередивши про це виконавця відповідної комунальної послуги не менш як за два місяці до дати розірвання.</li> </ol>
<p><b>Теплопостачальні, теплотранспортні і теплогенеруючі організації зобов'язані:</b></p> <p>при зміні тарифів на теплову енергію повідомляти споживача письмово або в медіа в порядку, встановленому законодавством;</p> <p>забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору, а також нор і правил;</p> <p>здійснювати перерахунок за спожиту теплову енергію із споживачами з урахуванням авансового платежу та показань приладів комерційного обліку теплової енергії протягом місяця після закінчення опалювального періоду;</p> <p>здійснювати технічний облік матеріальних та енергетичних ресурсів, а також комерційний облік теплової енергії.</p> <p>Теплопостачальні організації, які здійснюють діяльність із постачання теплової енергії з використанням власних теплових мереж, зобов'язані забезпечити рівноправний доступ до цих мереж усіх суб'єктів господарської діяльності відповідно до укладених договорів.</p> <p>У разі наявності технічної можливості теплопостачальні організації, що здійснюють постачання теплової енергії на закріпленій території, не мають права відмовити споживачу, який розташований на цій території, в укладенні договору.</p> <p>У разі несвоєчасної сплати платежів за споживання теплової енергії споживач сплачує пеню</p>	<p><b>Підприємства питного водопостачання зобов'язані забезпечити:</b></p> <p>виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;</p> <p>подачу води для протипожежних потреб;</p> <p>впровадження новітніх технологій виробництва питної води, ресурсозберігаючих технологій та обладнання;</p> <p>участь у фінансуванні реконструкції та розвитку об'єктів централізованого питного водопостачання, оснащення їх засобами обліку та регулювання споживання води;</p> <p>відшкодування збитків, завданих юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання, що сталося з їх вини;</p> <p>вжиття заходів щодо забезпечення населення питною водою у випадках порушень функціонування систем централізованого водопостачання (аварійні ситуації);</p> <p>вирішення ситуаційних питань, пов'язаних з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання (аварійні ситуації) відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі).</p>	<p><b>Виконавець комунальної послуги зобов'язаний:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договорів про їх надання, у тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;</li> <li>2) готувати та укласти із споживачем договори про надання комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов їх виконання згідно з типовим договором;</li> <li>3) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;</li> <li>4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;</li> <li>5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за комунальні послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором про надання комунальних послуг;</li> </ol>

за встановленими законодавством або договором розмірами.

У разі відмови споживача оплачувати споживання теплової енергії заборгованість стягується у судовому порядку.

6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством;

8) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг;

9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням комунальних послуг, що виникли з його вини;

10) у разі укладення індивідуальних договорів про надання комунальних послуг здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та договором порядку;

11) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги відповідно до законодавства;

12) контролювати дотримання встановлених міжповіркових інтервалів вузлів комерційного 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 терміну їх повірки;

14) направляти управителю або відповідним виконавцям протягом п'яти робочих днів отримані скарги споживачів щодо надання комунальних послуг, якщо вирішення таких скарг стосується обов'язків управителя або інших виконавців послуг.

<p><b>Постанова Кабінету Міністрів України від 21.08.2019 № 830 «Про затвердження Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії»</b></p>	<p><b>Постанова Кабінету Міністрів України від 11.12.2019 № 1182 «Про затвердження Правил надання послуги з постачання гарячої води та типових договорів про надання послуги з постачання гарячої води»</b></p>	<p><b>Постанова Кабінету Міністрів України від 05.07.2019 № 690 «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення»*</b></p>
<p>регулюють відносини між суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність з постачання теплової енергії (виконавець), та індивідуальним і колективним споживачем (споживач), який отримує або має намір отримати послугу з постачання теплової енергії та визначають вимоги до якості послуги, одиниці виміру обсягу спожитої споживачем теплової енергії, порядок оплати.</p>	<p>регулюють відносини між суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність з постачання гарячої води (виконавець), та індивідуальним і колективним споживачем (споживач), який отримує або має намір отримати послугу з постачання гарячої води, та визначають вимоги до якості послуги, одиниці виміру обсягу спожитої споживачем гарячої води, порядок оплати.</p>	<p>регулюють відносини між суб'єктом господарювання, що провадить господарську діяльність з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення (виконавець), та індивідуальним і колективним споживачем (споживач), який отримує або має намір отримувати послугу з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (послуги), а також визначено власником (співвласниками) особою, що здійснює розподіл обсягів послуг.</p>
<p><b>Споживач має право:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) своєчасно одержувати послугу належної якості відповідно до законодавства та договору;</li> <li>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;</li> <li>3) на перевірку кількості та якості послуги у встановленому законодавством порядку;</li> <li>4) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (на інший об'єкт нерухомого майна);</li> <li>5) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;</li> <li>6) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;</li> <li>7) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;</li> <li>8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному законодавством та договором, за</li> </ol>	<p><b>Споживач має право:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами договору;</li> <li>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;</li> <li>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);</li> <li>4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;</li> <li>5) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послугу у разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;</li> <li>6) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;</li> <li>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</li> </ol>	<p><b>Споживач має право:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) одержувати своєчасно та належної якості послуги згідно із законодавством та умовами договору;</li> <li>2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;</li> <li>3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);</li> <li>4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуг;</li> <li>5) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості;</li> <li>6) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;</li> <li>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</li> </ol>

<p>перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>9) без додаткової оплати отримувати від виконавця чи іншої уповноваженої на розподіл послуги особи детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами багатоквартирного будинку;</p> <p>10) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;</p> <p>11) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>12) відключитися від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) 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 відшкодувати частину обсягу теплової енергії на задоволення загальнобудинкових потреб на опалення, який складається з обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування і допоміжних приміщень будинку та обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);</p> <p>13) після закінчення опалювального періоду отримувати в міжопалювальний період перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії;</p> <p>14) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору;</p> <p>15) на зміну розміру нарахувань за послугу з постачання теплової енергії у зв'язку із щомісячною зміною для виконавця ціни природного газу, що використовується для виробництва теплової енергії та надання послуги з постачання теплової енергії згідно з вимогами цих Правил.</p>	<p>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 відшкодувати витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);</p> <p>8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>9) на перевірку кількості та якості послуги у встановленому законодавством порядку;</p> <p>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;</p> <p>11) без додаткової оплати отримувати від виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуги, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами багатоквартирного будинку;</p> <p>12) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;</p> <p>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 відшкодувати витрати теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкової системи гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);</p> <p>14) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору;</p> <p>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.</p>	<p>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;</p> <p>8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>9) на перевірку кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;</p> <p>10) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;</p> <p>11) без додаткової оплати отримувати від виконавця або іншої особи, яка здійснює розподіл обсягів послуг, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитих послуг;</p> <p>12) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;</p> <p>13) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору.</p> <p><b>Колективний споживач має право:</b></p> <p>1) укласти договір відповідно до свого статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;</p> <p>2) розірвати договір у разі прийняття рішення співвласниками щодо зміни моделі договірних відносин відповідно до статті 14 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".</p>
--	---	--

<p><b>Колективний споживач має право:</b></p> <p>1) укласти договір про надання послуги відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;</p> <p>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 від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання) будинку.</p>	<p><b>Колективний споживач має право:</b></p> <p>1) укласти договір відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;</p> <p>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.</p>	
<p><b>Виконавець зобов'язаний:</b></p> <p>1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і належну якість послуги згідно із законодавством та умовами договорів про її надання, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;</p> <p>2) забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;</p> <p>3) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період з урахуванням моделі укладених договорів;</p> <p>4) готувати, укласти та переукладати із споживачем договір відповідно до обраної співвласниками моделі договірних відносин;</p> <p>5) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;</p> <p>6) 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 надання послуги неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;</p>	<p><b>Виконавець зобов'язаний:</b></p> <p>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;</p> <p>2) готувати, укласти та переукладати із споживачем договір відповідно до обраної співвласниками моделі договірних відносин;</p> <p>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;</p> <p>4) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період з урахуванням моделі укладених договорів;</p> <p>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;</p> <p>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;</p>	<p><b>Виконавець зобов'язаний:</b></p> <p>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;</p> <p>2) вживати заходів до забезпечення питною водою у разі порушення функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації);</p> <p>3) вирішувати питання, пов'язані з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання і водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);</p> <p>4) подавати воду для протипожежних потреб;</p> <p>5) готувати, укласти та переукладати із споживачем договір відповідно до обраної співвласниками моделі договірних відносин;</p> <p>6) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальний розмір місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання та порядок надання послуг, їх споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;</p> <p>7) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період з урахуванням моделі укладених договорів;</p>

<p>7) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;</p> <p>8) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;</p> <p>9) у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу спожитої теплової енергії між співвласниками багатоквартирного будинку згідно з Методикою розподілу та договорами;</p> <p>10) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на послугу відповідно до Порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності, затвердженого наказом Мінрегіону від 5 червня 2018 р. № 130;</p> <p>11) 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 діб;</p> <p>12) 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;</p> <p>13) контролювати дотримання установлених міжповірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку, а у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем - вузлів розподільного обліку;</p> <p>14) 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</p>	<p>б) 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 діб;</p> <p>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;</p> <p>8) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;</p> <p>9) своєчасно та за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>12) контролювати дотримання установлених міжповірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузлів комерційного обліку, а у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем - вузлів розподільного обліку;</p> <p>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-</p>	<p>8) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів, у визначених законом випадках - управителів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;</p> <p>8<sup>1</sup>) здійснювати перерахування розміру нарахованої плати за послуги 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;</p> <p>9) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що забезпечують надання послуг та перебувають у його власності (користуванні), у строк, встановлений договором, але не більше семи діб;</p> <p>10) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт на об'єктах, що забезпечують надання послуг та перебувають у його власності (користуванні), у розмірі, визначеному договором;</p> <p>11) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуг;</p> <p>12) своєчасно та за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуг, що виникли з його вини;</p> <p>13) у разі укладення індивідуального договору або індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку згідно з Методикою розподілу;</p> <p>14) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на послуги відповідно до законодавства;</p> <p>15) контролювати дотримання установлених міжповірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузлів комерційного обліку, а у разі укладення</p>
---	---	--

<p>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 вузлів комерційного обліку;</p> <p>15) 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;</p> <p>16) змінити розмір нарахувань за послугу з постачання теплової енергії у зв'язку із щомісячною зміною ціни природного газу, що використовується для виробництва теплової енергії та надання послуги з постачання теплової енергії відповідній категорії споживачів, згідно з вимогами цих Правил.</p>	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>15) щомісяця надавати дані про загальний обсяг спожитої у будівлі гарячої води виконавцю послуг з централізованого водовідведення для нарахування плати за водовідведення гарячої води;</p> <p>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.</p>	<p>індивідуального договору або індивідуального договору про надання послуг з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем - вузлів розподільного обліку;</p> <p>16) 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;</p> <p>17) 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.</p>
--	--	--

## Місце та порядок отримання інформації

Виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) (далі – КМДА)	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП)	КБУ «Контактний центр міста Києва»	Виконавці послуг
<p><b>1. Запити на інформацію.</b> Можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі. Зокрема: поштою – на адресу: 01044, Київ-044, вул. Хрещатик, 36 (на конверті вказати: «Запит на інформацію»); особисто, залишивши запит у скриньці «Запити на інформацію до КМДА», за адресою: 01044, м. Київ, вул. Хрещатик, 36, телефоном – за номерами: (044) 202-74-61, (044) 202-71-18, (044) 202-76-42; електронною поштою – за адресою: <a href="mailto:zapyt@kma.gov.ua">zapyt@kma.gov.ua</a> Письмовий запит на інформацію може бути складений за формою, розміщеною на офіційному інтернет-порталі Київської міської влади (<a href="http://www.kyivcity.gov.ua">www.kyivcity.gov.ua</a>) за посиланням: <a href="https://docs.google.com/viewer?embedded=true&amp;url=https://kyivcity.gov.ua/img/item/general/2100.doc">https://docs.google.com/viewer?embedded=true&amp;url=https://kyivcity.gov.ua/img/item/general/2100.doc</a>, або оформлений у довільній формі.</p> <p><b>2. Звернення.</b> Споживачі можуть: надіслати звернення до КМДА поштою на адресу: 01044, Київ-044, вул. Хрещатик, 36, або безпосередньо до структурних підрозділів; надіслати електронне звернення на е-адресу: <a href="mailto:zvetnen@kma.gov.ua">zvetnen@kma.gov.ua</a>; надіслати звернення через скриню для звернень громадян, розміщену на першому поверсі адміністративної будівлі. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути</p>	<p>Для отримання інформації щодо тарифів ПрАТ «АК «Київводоканал», а також інших виконавців послуг – ліцензіатів НКРЕКП необхідно звертатися безпосередньо до НКРЕКП: Адреса: 03057 м. Київ, вул. Сім'ї Бродських, 19 вебсайт: <a href="http://www.nerc.gov.ua">www.nerc.gov.ua</a> тел.: (044) 204-48-27; 204-70-72 e-mail: <a href="mailto:box@nerc.gov.ua">box@nerc.gov.ua</a></p>	<p>Зареєструвати звернення можна за багатоканальним телефоном 15-51 (зі стаціонарного та мобільного) або (044) 205-73-37 (з міжміського) або залишити своє звернення через вебсайт «Контактного центру міста Києва» (<a href="http://www.1551.gov.ua">www.1551.gov.ua</a>) та мобільного додатку «КМДА 1551»</p>	<p>Виконавець послуг зобов'язаний надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством.</p>

надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним).

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Особистий прийом громадян у приймальні Київської міської державної адміністрації тимчасово припинено.

Телефон відділу особистого прийому громадян: (044) 202-75-94.