

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022

ЗМІНИ,
що вносяться до постанови Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830

1. У постановляючій частині постанови:

1) абзац третій викласти в такій редакції:

“типовий індивідуальний договір про надання послуги з постачання теплової енергії з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем;”;

2) в абзаці четвертому слова “типовий договір з індивідуальним споживачем” замінити словами “типовий індивідуальний договір”.

2. Правила надання послуги з постачання теплової енергії, затверджені зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022)

ПРАВИЛА
надання послуги з постачання теплової енергії

Загальні положення

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

2. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

індивідуальний тепловий пункт — тепловий пункт для потреб опалення та/або гарячого водопостачання однієї будівлі (споруди) або її частини, що є комплексом обладнання (пристроїв), який розташований всередині будівлі або за межами будівлі на прибудинковій території та який забезпечує приєднання пристроїв такого комплексу до зовнішньої

теплової мережі та (за потреби) мережі холодного водопостачання, керування режимами теплоспоживання, трансформацію теплової енергії, регулювання параметрів теплоносія в будівлі та розподіл теплової енергії за типами споживання (опалення, гарячого водопостачання);

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

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

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

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

Порядок надання послуги

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

У разі коли приготування гарячої води здійснюється з використанням наявного у будівлі індивідуального теплового пункту, який не переданий у володіння та/або користування виконавцю, то відносини між суб'єктом господарювання та споживачами повинні регулюватися відповідно до цих Правил у частині постачання теплової енергії для приготування гарячої води.

5. Виконавець забезпечує безпечне постачання теплоносія відповідно до цих Правил та умов договору про надання послуги з постачання теплової енергії (далі — договір). Теплоносій подається в обсязі відповідно до теплового навантаження будівлі. Значення температури теплоносія повинно відповідати температурному графіку теплової мережі (в частині температури подавального трубопроводу), значення тиску — гідравлічному режиму теплової мережі відповідно до умов договору.

У разі укладення публічних договорів приєднання детальні вимоги до якості послуги та іншу необхідну інформацію (адреса, опалювана площа (об'єм) будинку, максимальне теплове навантаження будинку, наявність чи відсутність індивідуального теплового пункту, наявність чи відсутність вузла (вузлів) комерційного обліку тощо) для кожного багатоквартирного будинку окремо виконавець розміщує на офіційному веб-сайті органу

місцевого самоврядування та/або на власному веб-сайті. При цьому розміщується повідомлення про місце опублікування таких вимог у загальнодоступних місцях на інформаційних стендах та/або рахунках на оплату послуг.

6. Виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості, що забезпечує надання послуги встановленим нормативам:

за індивідуальним договором з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем — до межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі) та інженерно-технічних систем приміщення споживача;

за договором з колективним споживачем, колективним договором, індивідуальним договором, договором з власником (користувачем) будівлі — до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).

7. Визначення кількості та якості послуги здійснюється відповідно до умов договору:

1) за показаннями вузла комерційного обліку теплової енергії та іншими засобами вимірювальної техніки — для колективного договору, договору з колективним споживачем, договору з власником (користувачем) будівлі, індивідуального договору;

2) з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільувачів теплової енергії (у разі їх наявності) або дотриманням нормативної температури повітря у приміщеннях (для приміщень, не оснащених вузлами розподільного обліку/приладами-розподільувачами теплової енергії) — для індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

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

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

Опалювальний період починається не пізніше ніж коли протягом трьох діб середня добова температура зовнішнього повітря становить 8°C та нижче, а закінчується не раніше ніж коли протягом трьох діб середня добова температура зовнішнього повітря перевищує 8°C .

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

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

10. У разі застосування планової перерви в наданні послуги (проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонту та іншими нормативно-правовими актами) 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 ніж 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 ніж 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/адресу яких зазначено споживачем у заяві-приєднанні до індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії 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.

11. 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 більш як протягом 24 годин з моменту отримання відомостей про усунення причин.

12. 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.

13. Надання послуги здійснюється виключно на договірних засадах.

Послуга надається споживачеві згідно з умовами договору, що укладається відповідно до типових договорів про надання послуги відповідно до 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 індивідуального 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 теплової енергії, 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.

Зміна договору вчиняється в такій самій формі, що і договір, що 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 введення його 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”.

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

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

У багатоквартирних будинках, у яких на день набрання чинності Законом України “Про житлово-комунальні послуги” не менш як половина квартир та нежитлових приміщень була 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 в установленому 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 (систем) 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 зазначених мереж (систем) інших власників квартир та нежитлових приміщень.

Відокремлення (відключення) квартир та нежитлових приміщень 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, витраченої на опалення місць загального користування та допоміжних приміщень та на функціонування внутрішньобудинкових систем опалення будівлі/будинку. Такий обсяг теплової енергії розраховується та розподіляється між всіма споживачами відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі — Методика розподілу).

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

Виконавець здійснює обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання за умови укладення із споживачем індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

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

17. Доступ до житла, іншого об'єкта нерухомого майна споживача здійснюється у випадках та порядку, передбачених статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Порядок обліку послуги

18. Одиницею вимірювання обсягу (кількості) спожитої споживачем теплової енергії є гікакалорія (Гкал).

Для переведення одиниць вимірювання теплової енергії приладами обліку застосовуються коефіцієнти $1 \text{ Гкал} = 1\,162,2 \text{ кВт}\cdot\text{г}$, $1 \text{ кВт}\cdot\text{г} = 0,000859 \text{ Гкал}$, $1 \text{ Гкал} = 4,1868 \text{ ГДж}$, $1 \text{ ГДж} = 0,2388 \text{ Гкал}$.

19. Комерційний облік послуги здійснюється вузлом (вузлами) комерційного обліку, що забезпечує (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", то 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.

20. До встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії обсяг споживання теплової енергії у будівлі визначається відповідно до Методики розподілу.

21. 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 потреби) 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 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 10 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, зазначений вузол вважається таким, що вийшов з ладу.

Датою початку несанкціонованого втручання в роботу вузла комерційного обліку 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 більш як 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 10 цих Правил, із зазначенням у повідомленні відповідної дати.

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

22. 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 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 ніж один раз на рік.

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

23. Доступ до вузлів комерційного та розподільного обліку, приладів-розподільувачів теплової енергії здійснюється відповідно до Законів України “Про житлово-комунальні послуги”, “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, “Про теплопостачання” та визначається умовами договору.

24. Розподіл між споживачами обсягу спожитої у будівлі послуги здійснюється з урахуванням показань вузлів розподільного обліку/приладів-розподільувачів теплової енергії, а у разі їх відсутності — пропорційно опалюваній площі (об’єму) приміщення споживача відповідно до Методики розподілу.

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.

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

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

Обсяг теплової енергії, витраченої на опалення місць загального користування та допоміжних приміщень будівлі, а також на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання, розподіляється також на споживачів, приміщення яких обладнані індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання або відокремлені (відключені) від системи (мережі) централізованого опалення (теплопостачання) та постачання гарячої води.

Якщо проектом на будівлю/будинок було передбачено встановлення приладів опалення у місцях загального користування та допоміжних приміщеннях, але вони були демонтовані, то для забезпечення нормативної температури у цих приміщеннях такі прилади опалення повинні бути відновлені виконавцем послуг з управління багатоквартирним будинком.

25. Обслуговування та заміна вузлів розподільного обліку здійснюються відповідно до частин другої — четвертої статті 6 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та умов договору.

Несанкціоноване втручання в роботу вузлів розподільного обліку/приладів-розподільвачів теплової енергії забороняється. Якщо встановлено факт несанкціонованого втручання (самовільний демонтаж, умисне знищення, пошкодження, розкомплектування, зокрема порушення цілісності пломб) в роботу вузла розподільного обліку/приладу-розподільвача теплової енергії, зазначений вузол/прилад вважається таким, що вийшов з ладу.

Датою початку несанкціонованого втручання в роботу вузла розподільного обліку/приладу-розподільвача теплової енергії може бути:

дата виходу з ладу, зафіксована автоматично таким вузлом/приладом;

дата повідомлення про несанкціонований вплив на вузол/прилад;

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

дата останньої контрольної перевірки виконавцем комунальної послуги, але не більш як 12 місяців до дати виявлення факту несанкціонованого впливу на вузол/прилад.

На час відсутності у споживача вузла розподільного обліку у зв'язку з проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ремонту для цілей розподільного обліку послуги обсяг теплової енергії визначається 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 або іншою особою, що здійснює розподіл обсягів послуги.

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

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

27. Розподіл обсягів спожитої у будівлі послуги здійснює виконавець або визначена власником (співвласниками) будівлі інша особа, що здійснює розподіл обсягів послуги відповідно до обраної моделі договірних відносин.

28. Виконавець у разі здійснення ним розподілу обсягів спожитої у будівлі послуги періодично, але не менш як один раз на рік, проводить контрольне зняття показань вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Перерозподіл обсягів спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

29. Зняття показань вузлів комерційного, розподільного обліку та приладів-розподілювачів теплової енергії здійснюється відповідно до статті 11 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та умов договору.

30. У разі недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії для зняття показань або в разі ненадання у визначений договором строк споживачем

виконавцю показань відповідного вузла обліку/приладів-розподільовачів теплової енергії, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов'язаний знімати споживач, для цілей комерційного або розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців показання визначаються за середнім споживанням попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

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

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 обсягів спожитої послуги у будинку та перерахунок з ним, а також з усіма споживачами будинку відповідно до Методики розподілу.

Перерозподіл обсягів спожитої послуги у будинку та перерахунок проводяться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

Порядок оплати послуг

31. Вартістю послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію для споживача, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії, а для багатоквартирних будинків, обладнаних системою автономного теплопостачання, як сума тарифів на виробництво та постачання теплової енергії.

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 і які зазначені у пункті 10 цих Правил, з посиланням на рішення відповідного органу.

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

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

33. Плата виконавцю за індивідуальним договором про надання послуги з постачання теплової енергії з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем складається з:

плати за послугу, визначеної відповідно до цих Правил та Методики розподілу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу її споживання;

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, що визначається окремим договором між виконавцем та співвласниками багатоквартирного будинку.

Плата за послугу, абонентське обслуговування та плата за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи тепlopостачання багатоквартирного будинку вноситься споживачем виконавцю щомісяця однієї 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 внутрішньобудинкових систем багатоквартирного

будинку, плата виконавцю за індивідуальним договором складається з плати за послугу та плати за абонентське обслуговування.

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

34. Рахунок на оплату спожитої послуги надається споживачу на безоплатній основі щомісяця відповідно до статті 8 Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.

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

35. Розрахунковим періодом для оплати спожитої послуги є календарний місяць. Оплата послуги здійснюється не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом (граничний строк внесення плати за спожитою послугою), якщо інший порядок та строки не визначені договором. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

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

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

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

38. Споживач не звільняється від оплати послуги у частині відшкодування витрат за 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), у разі відключення (відокремлення) його квартири або нежитлового приміщення від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання).

39. 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.

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

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

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

41. 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

42. Споживач має право:

1) своєчасно одержувати послугу належної якості відповідно до законодавства та договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості;

3) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

4) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (на інший об'єкт нерухомого майна);

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

6) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

7) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному законодавством та договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця чи іншої уповноваженої на розподіл послуги особи детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами багатоквартирного будинку;

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

11) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

12) 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);

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;

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

43. Колективний споживач має право:

1) укладати договір про надання послуги 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 від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання) будинку.

44. Споживач зобов'язаний:

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

2) забезпечувати безпечну експлуатацію внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

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

45. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

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

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

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

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

5) оплачувати надану послугу за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, та 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 та умовами договору, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань приладів-розподільовачів теплової енергії та/або 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 тепlopостачання, 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;

12) надавати виконавцю або іншій особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, покази наявних приладів-розподільовачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги в квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, у порядку та строки, визначені договором;

13) у разі відключення його приміщення від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку відшкодовувати 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).

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 про надання житлово-комунальних послуг для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитої теплової енергії згідно з Методикою розподілу (крім випадку, коли співвласниками визначено іншу особу, що здійснює розподіл обсягів послуги);

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

Права та обов'язки виконавця

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, інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

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

3) доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань засобів вимірювальної техніки у порядку, визначеному законом та умовами договору;

4) доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку та/або прилади-розподільвачі теплової енергії, за показаннями яких здійснюється такий розподіл (у разі, коли виконавець здійснює розподіл обсягів послуги, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами), у порядку, визначеному законом та умовами договору;

5) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань приладів-розподільвачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання відповідної послуги у квартирах (приміщеннях) багатоквартирного будинку, у порядку, визначеному законом та умовами договору;

6) у разі укладення індивідуального договору 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 (об'єм) приміщення споживача у випадках та порядку, передбачених договором;

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

8) утворювати системи управління якістю та проводити їх сертифікацію відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації;

9) 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;

10) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, які виникли з вини споживача, документально підтвержені та доведені в установленому законом порядку, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

48. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і належну якість послуги згідно із законодавством та умовами договорів про її надання, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору;

3) у міжопалювальний період проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період з урахуванням моделі укладених договорів;

4) готувати, укладати та переукладати із споживачем договір відповідно до обраної співвласниками моделі договірних відносин;

5) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;

6) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів, 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;

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

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

9) у разі укладення 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;

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;

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;

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;

13) контролювати дотримання установлених міжпівірочних 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;

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 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;

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.

Обмеження (припинення) надання послуги з постачання теплової енергії

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 і який визначений пунктом 10 цих Правил, про таку планову перерву не пізніше ніж 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 10 цих Правил, про таку перерву не пізніше ніж 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 спожиту послугу 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, несвоєчасно 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”.

Оформлення претензій споживачів у багатоквартирному будинку здійснюється з урахуванням особливостей, передбачених статтею 28 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. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.

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

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

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

3. Типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії (із здійсненням обслуговування і поточного ремонту внутрішньобудинкової системи тепlopостачання), затверджений зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022)

ТИПОВИЙ ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ДОГОВІР
про надання послуги з постачання теплової енергії
з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

_____ (далі — виконавець)
(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові
(за наявності) фізичної особи — підприємця)

в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) представника виконавця)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони, та _____
(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові
(за наявності) фізичної особи)

(далі — споживач) в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) представника споживача)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер документа)

з іншої сторони (далі — сторони), уклали цей договір про нижченаведене.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення/на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі — послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будівлі і здійснювати обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкової системи тепlopостачання, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

Обсяг спожитої споживачем послуги визначається як частина обсягу теплової енергії, спожитої у будинку, визначена та розподілена згідно з вимогами Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водopостачання”, та складається з:

обсягу теплової енергії на опалення приміщення споживача;

обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування та допоміжних приміщень будинку;

обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водopостачання (за наявності циркуляції).

Обсяг теплової енергії на задоволення загальнобудинкових потреб на опалення розподіляється також на споживачів, приміщення яких обладнані індивідуальними системами опалення.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту _____);

органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

2) тиск теплоносія повинен відповідати гідравлічному режиму теплової мережі, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту _____);

органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

3) дотримання нормативної температури повітря у приміщеннях.

Обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем, що забезпечують надання послуги у багатоквартирному будинку, здійснюються виконавцем на підставі відповідного договору із співвласниками. Капітальний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, що забезпечують надання послуги, проводиться співвласниками чи залученими ними уповноваженими на виконання таких робіт особами за рахунок співвласників.

3. Інформація про споживача:

1) адреса:

вулиця _____

номер будинку _____ номер квартири (приміщення) _____

населений пункт _____

район _____

область _____

індекс _____;

2) опалювана площа (об'єм) приміщення споживача — _____ кв. метрів (_____ куб. метрів);

3) опалювана площа (об'єм) будинку — _____ кв. метрів (_____ куб. метрів);

4) максимальне теплове навантаження будинку — _____ Гкал/год.

4. Послуга надається за допомогою систем (необхідне підкреслити):

автономного тепlopостачання;

індивідуального теплового пункту багатоквартирного будинку;

за межами будинку.

5. Будинок обладнано вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії:

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу виміральної техніки	Показання засобу виміральної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка
------------------	--	---	--------------------	--------------------------------------	------------------------------	----------

6. Приміщення споживача обладнане вузлом (вузлами) розподільного обліку/приладами-розподільвачами теплової енергії:

Порядковий номер	Вид приладу обліку теплової енергії (вузол обліку/прилад-розподільвач)	Заводський номер	Показання засобу виміральної техніки/приладу-розподільвача теплової енергії на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка
------------------	--	------------------	--	--------------------	--------------------------	------------------------------	----------

Порядок надання та вимоги до якості послуги

7. Виконавець забезпечує постачання теплоносія з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

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

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

8. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пунктів 1 і 2 цього договору на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача.

9. Контроль якісних та кількісних характеристик послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії (у разі їх наявності)/з дотриманням нормативної температури повітря у житлових приміщеннях (для приміщень, не оснащених вузлами розподільного обліку/приладами-розподілювачами теплової енергії) (зайве закреслити).

10. У разі виникнення аварії на зовнішніх інженерних мережах постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

У разі виявлення несправності та/або недоліків в роботі внутрішньобудинкових систем постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строки, що передбачені Порядком обслуговування внутрішньобудинкових систем теплопостачання, водопостачання, водовідведення та постачання гарячої води, затвердженим наказом Мінрегіону від 15 серпня 2018 р. № 219.

Облік послуги

11. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку за показаннями засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку або розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі — Методика розподілу).

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показань таких вузлів обліку. За рішенням співвласників багатоквартирного будинку розподіл обсягу спожитої теплової енергії здійснюється для кожної окремої частини будинку, обладнаної вузлом комерційного обліку послуги.

Одиницею вимірювання обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал).

12. У разі коли будинок на дату укладення цього договору не обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до встановлення такого (таких) вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будинку визначається за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

13. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу.

14. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку (в разі відсутності електронного архіву).

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

15. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

16. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем розпломбування вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з проведенням його ремонту, перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

17. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця _____ числа з _____ до _____ години виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або

(вказати інший спосіб зняття показань)

18. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будинку протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерозподіл спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем.

Перерозподіл спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

19. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, в 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 в порядку, визначеному статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” і цим договором.

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

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Власник (співвласники) будівлі (багатоквартирного будинку) або його (їх) представник (представники) має (мають) право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань. Доступ здійснюється у робочий час у присутності представника виконавця, управителя або відповідальної особи за збереження і цілісність вузлів комерційного обліку. Втручання в роботу вузла комерційного обліку заборонено.

20. Розподіл обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, згідно з вимогами Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” здійснює виконавець.

21. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії (приладів-розподілювачів теплової енергії) здійснюється щомісяця споживачем, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або _____.
(вказати інший спосіб зняття показань)

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки здійснює споживач, він щомісяця з ____ до ____ числа передає показання вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії виконавцю в один із таких способів:

за номером телефону, зазначеним в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору;

на адресу електронної пошти, зазначеної у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору;

через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору;

іншими засобами повідомлення, що зазначаються у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Виконавець періодично, не менш як один раз на рік, проводить контрольне зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла розподільного обліку протягом п'яти робочих днів з дня їх виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

22. Зняття виконавцем показань вузлів обліку приладів-розподілювачів теплової енергії за допомогою систем дистанційного

зняття показань може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями:

вузла комерційного обліку — шляхом опублікування на веб-сайті виконавця, зазначення в рахунках на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків споживачів;

вузла розподільного обліку/приладу-розподільювача теплової енергії — шляхом повідомлення в рахунку на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків споживача.

23. У разі ненадання споживачем виконавцю у визначений сторонами строк показань вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії, якщо такі показання зобов'язаний знімати споживач, для цілей визначення обсягу теплової енергії, спожитої споживачем, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання споживачем теплової енергії у попередньому опалювальному періоді, а за відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

24. У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець здійснює розрахунки із споживачем як таким, приміщення якого не оснащені вузлами розподільного обліку/приладами-розподільювачами теплової енергії.

Після відновлення надання показань вузлів обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії споживачем виконавець зобов'язаний провести перерозподіл обсягів спожитої послуги у будинку та перерахунок.

Перерозподіл обсягів спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

25. Виконавець здійснює заміну та обслуговування вузла (вузлів) комерційного обліку, зокрема його (їх) огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодичну перевірку засобу вимірювальної техніки, що є складовою частиною вузла комерційного обліку, за рахунок плати за абонентське обслуговування.

26. Заміна та обслуговування вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільовачів теплової енергії, зокрема його (їх) огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодична перевірка засобу вимірювальної техніки, здійснюється за рахунок споживача.

27. Виконавець повідомляє споживачеві про час і дату контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку/приладів-розподільовачів теплової енергії за ___ днів _____.
(вказати спосіб повідомлення)

28. Перевірка 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).

29. У разі приготування гарячої води на індивідуальному тепловому пункті будівлі/будинку обсяг теплової енергії для потреб опалення визначається за комерційним обліком з урахуванням кількості теплової енергії, витраченої на приготування гарячої води.

Ціна та порядок оплати послуги, порядок та умови внесення змін до договору щодо ціни послуги

30. Споживач вносить однією сумою плату виконавцю, яка складається з:

плати за послугу, визначеної відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 71, ст. 2507), — в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2021 р. № 1022, та Методики розподілу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу її споживання;

плати за абонентське обслуговування в розмірі _____ гривень (вказати розмір плати, визначений виконавцем, але не вище граничного розміру, визначеного Кабінетом Міністрів України);

плати за технічне обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем будинку в розмірі, що визначається договором між виконавцем та співвласниками від “___” _____ 20__ р.

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

31. Вартістю послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу становить _____ гривень за _____, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

_____ гривень за _____ — умовно-змінна частина тарифу;

_____ гривень за _____ — умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на послугу з постачання теплової енергії виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачеві з посиланням на рішення відповідного органу.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору. Виконавець зобов'язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

32. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитої послуги є календарний місяць.

Плата за абонентське обслуговування нараховується щомісяця. У разі застосування двоставкових тарифів умовно-постійна частина тарифу нараховується щомісяця.

Початок і закінчення розрахункового періоду для розрахунку за платою за абонентське обслуговування завжди збігаються з початком і закінченням календарного місяця відповідно.

33. Виконавець формує та надає рахунок на оплату спожитої послуги споживачу не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

Рахунок надається на паперовому носії. На вимогу або за згодою споживача рахунок може надаватися в електронній формі, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживачів.

34. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

35. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

36. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди у разі її наявності (за винятком погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві), а у разі відсутності такої заборгованості — в рахунок майбутніх платежів споживача, починаючи з найближчих періодів від дати здійснення платежу.

37. У разі коли споживач вніс плату виконавцю за розрахунковий період не в повному обсязі або більшому, ніж зазначено в рахунку, обсязі, виконавець здійснює зарахування коштів згідно з призначенням платежу. За відсутності призначення платежу — у такому порядку:

у першу чергу — в рахунок плати за послугу;

у другу чергу — в рахунок плати за абонентське обслуговування;

у третю чергу — в рахунок плати за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

38. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення цього договору.

39. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Права і обов'язки сторін

40. Споживач має право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

2) одержувати без додаткової оплати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

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) виконавця або його представників;

4) на усунення протягом 50 годин, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі, несвоєчасно або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача);

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

8) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) без додаткової оплати отримувати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами будинку у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

10) без додаткової оплати отримувати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

11) 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);

12) після закінчення опалювального періоду отримувати в міжопалювальний період перерахунок за спожиту теплову енергію з

урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії;

13) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов цього договору.

41. Споживач зобов'язаний:

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

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, установленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені цим договором;

4) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

5) допускати виконавця або його представників у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) в порядку, визначеному законом і цим договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, яке є частиною або елементом внутрішньобудинкової системи, його встановлення або заміни, проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи згідно з умовами договору та видами і періодичністю виконання робіт, зазначеними у графіку робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку/приладів-розподільовачів теплової енергії;

6) у разі несвоєчасного здійснення платежу за послугу сплачувати пеню в розмірі, установленому цим договором;

7) надавати виконавцю показання наявних вузлів розподільного обліку/ приладів-розподільовачів теплової енергії, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги, у приміщенні споживача в порядку та строки, що визначені цим договором;

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

9) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства (не допускати втручання у внутрішньобудинкову систему теплопостачання, 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;

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

11) у разі відключення його приміщення від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку 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);

12) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно, а також фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі.

42. Виконавець має право:

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

2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводив виконавець;

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, яке є частиною або елементом внутрішньобудинкової системи, його встановлення і заміни, проведення робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи згідно з умовами договору та видами і періодичністю виконання робіт, зазначеними у графіку робіт з технічного обслуговування внутрішньобудинкової системи, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будинку і приміщенні споживача, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені Законом України "Про житлово-комунальні послуги" та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії;

7) отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно, а також фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі.

43. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору;

3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача 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 цим договором;

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), в строки, встановлені законодавством;

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 цим договором;

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

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

10) інформувати споживача 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;

11) здійснювати обстеження внутрішньобудинкової системи теплопостачання та складати акт огляду технічного стану системи у довільній формі із зазначенням оцінки її поточного стану і переліку обладнання та елементів системи;

12) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуги між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та цим договором порядку;

13) здійснювати підготовку внутрішньобудинкової системи теплопостачання до експлуатації протягом опалювального періоду;

14) невідкладно ліквідувати аварії внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

15) невідкладно усувати несправності в роботі внутрішньобудинкової системи теплопостачання, що загрожують безпеці проживання в будинку;

16) протягом однієї доби з дня надходження повідомлення споживача про несправність та/або недоліки в роботі внутрішньобудинкової системи усунути такі порушення; якщо для усунення несправностей необхідно більше однієї доби, протягом п'яти днів письмово повідомити заявнику про прийняті рішення із зазначенням строку виконання ремонтних робіт;

17) контролювати дотримання установлених міжпівірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузлів комерційного та розподільного обліку;

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

Відповідальність сторін за порушення вимог договору

44. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до цього договору або закону.

45. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі _____, але не більш як 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

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

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

46. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості відповідно до порядку, затвердженого Кабінетом Міністрів України, а також сплатити споживачеві неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача).

47. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному статтею 27 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги у строк _____, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

48. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості, якщо доведе, що на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача якість відповідає вимогам, установленим актами законодавства та цим договором.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості під час перерв, передбачених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

49. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб _____

(вказати спосіб повідомлення)

попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене).

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

Обмеження (припинення) надання послуги здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

50. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії

51. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

52. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

53. Цей договір може бути розірваний у разі прийняття рішення співвласниками щодо зміни моделі договірних відносин відповідно до статті 14 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

54. У разі відключення приміщення споживача від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку цей договір не припиняє своєї дії.

55. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання грошових зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

56. У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

57. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

Прикінцеві положення

58. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

59. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Реквізити і підписи сторін

Виконавець:	Споживач:
найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____	найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____
код згідно з ЄДРПОУ _____	ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) _____
місцезнаходження _____	адреса _____
рахунок _____	_____
у _____,	_____
МФО _____	номер телефону _____
контакти для передачі показань вузлів обліку:	адреса електронної пошти _____
номер телефону _____	_____
адреса електронної пошти _____	абонентський номер споживача _____
_____	_____
офіційний веб-сайт _____	_____
_____	_____
(найменування посади)	(найменування посади)
_____	_____
(підпис)	(підпис)
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності))	(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності))".

4. Типовий договір з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії, затверджений зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022)

ТИПОВИЙ ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ДОГОВІР
про надання послуги з постачання теплової енергії

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

_____ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)
фізичної особи — підприємця)

в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) представника виконавця)

що діє на підставі _____
(найменування, дата, номер документа)

(далі — виконавець).

Загальні положення

1. Цей договір є публічним договором приєднання, який встановлює порядок та умови надання послуги з постачання теплової енергії для потреб опалення або на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (далі — послуга) індивідуальному споживачу (далі — споживач). Цей договір укладається сторонами з урахуванням статей 633, 634, 641, 642 Цивільного кодексу України.

2. Даний договір є публічним договором приєднання, який набирає чинності через 30 днів з моменту розміщення на _____

(назва офіційного веб-сайту органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

3. Виконавець має право змінити умови договору. У разі зміни виконавцем умов, крім зміни ціни договору, вони вступають в силу через 30 днів з моменту розміщення змінених умов на _____

(назва офіційного веб-сайту органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

Інформування споживача про намір зміни ціни/тарифу на послугу 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.

4. 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 (додаток), сплата рахунка за надану послугу, факт отримання послуги.

Предмет договору

5. Виконавець зобов'язується надавати споживачу послугу відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будинку, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

Обсяг спожитої споживачем послуги визначається як частина обсягу теплової енергії, спожитої у будинку для потреб опалення, визначеної та розподіленої згідно з вимогами Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, та складається з:

обсягу теплової енергії на опалення приміщення споживача безпосередньо;

частини 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.

Обсяг теплової енергії на задоволення загальнобудинкових потреб на опалення розподіляється також на споживачів, приміщення яких обладнані індивідуальними системами опалення.

6. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____;
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

2) тиск теплоносія повинен відповідати гідравлічному режиму теплової мережі, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____.
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця послуги)

Порядок надання та вимоги до якості послуги

7. Виконавець забезпечує постачання теплоносія з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

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

8. Виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості згідно з вимогами пунктів 5 і 6 цього договору до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (індивідуального (садибного) будинку).

9. Контроль якісних та кількісних характеристик послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії та іншими засобами вимірювальної техніки.

10. У разі виникнення аварії на зовнішніх інженерних мережах постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

Облік послуги

11. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку за показаннями засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку або розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі — Методика розподілу).

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показань таких вузлів обліку. За рішенням співвласників багатоквартирного будинку розподіл обсягу спожитої теплової енергії здійснюється для кожної окремої частини будинку, обладнаної вузлом комерційного обліку послуги.

Одиницею вимірювання обсягу спожитої послуги є гікакалорія (Гкал).

12. У разі коли будинок на дату укладення цього договору не обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до

встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будинку визначається відповідно до Методики розподілу.

13. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу.

14. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву — у разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, — у разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

15. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

16. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до Методики розподілу.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем розпломбування вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

17. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється виконавцем щомісяця.

18. Виконавець здійснює заміну та обслуговування вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії, зокрема його (їх) огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодичну перевірку засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла комерційного обліку, за рахунок плати за абонентське обслуговування.

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

20. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будинку протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем.

Перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

21. 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 у порядку, визначеному статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” і цим договором.

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

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити виконавця” цього договору.

Власник (співвласники) будівлі (багатоквартирного будинку) або його (їх) представник (представники) має (мають) право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань. Доступ здійснюється у робочий час у присутності представника виконавця, управителя або відповідальної особи за збереження і цілісність вузлів комерційного обліку. Втручання в роботу вузла комерційного обліку заборонено.

22. Розподіл обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, згідно з вимогами Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” здійснює виконавець.

23. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії (приладів-розподілювачів теплової енергії) здійснюється щомісяця споживачем, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки здійснює споживач, він щомісяця з ____ по ____ число передає показання вузлів розподільного обліку теплової енергії (приладів-розподілювачів теплової енергії) виконавцю в один із таких способів:

за номером телефону, зазначеним у розділі “Реквізити виконавця” цього договору;

на адресу електронної пошти, зазначену у розділі “Реквізити виконавця” цього договору;

через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену у розділі “Реквізити виконавця” цього договору;

інші засоби повідомлення, що зазначаються у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Виконавець періодично, не менш як один раз на рік, проводить контрольне зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла розподільного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити виконавця” цього договору.

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

24. Зняття виконавцем показань вузлів обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії за допомогою систем дистанційного зняття показань може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями:

вузла комерційного обліку — шляхом опублікування на веб-сайті виконавця, зазначення в рахунках на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків споживачів;

вузла розподільного обліку/приладу-розподільювача теплової енергії — шляхом повідомлення в рахунку на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків споживача.

25. У разі ненадання споживачем виконавцю у визначений сторонами строк показань вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії, якщо такі показання зобов'язаний знімати споживач, для цілей визначення обсягу теплової енергії, спожитої споживачем, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання споживачем теплової енергії у попередньому опалювальному періоді, а за відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

26. У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець здійснює розрахунки із споживачем як таким, приміщення якого не оснащені вузлами розподільного обліку/приладами-розподільювачами теплової енергії.

Після відновлення надання показань вузлів обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії споживачем виконавець зобов'язаний провести перерозподіл обсягу спожитої послуги у будинку та відповідний перерахунок.

Перерозподіл обсягів спожитої послуги у будинку та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

27. Заміна, обслуговування вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії, зокрема його (їх) огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодична повірка засобів вимірювальної техніки, здійснюється за рахунок споживача.

28. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії не менш як за 15 днів, у спосіб _____

29. У разі приготування гарячої води на індивідуальному тепловому пункті будівлі/будинку обсяг теплової енергії для потреб опалення визначається за комерційним обліком з урахуванням кількості теплової енергії, витраченої на приготування гарячої води.

Ціна та порядок оплати послуги, порядок та умови внесення змін до договору щодо ціни послуги

30. Споживач вносить однією сумою плату виконавцю, яка складається з:

плати за послугу, визначеної відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 71, ст. 2507), — в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2021 р. № 1022, та Методики розподілу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу її споживання;

плати за абонентське обслуговування в розмірі, визначеному виконавцем, але не вище граничного розміру, визначеного Кабінетом Міністрів України, інформація про яку розміщується на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця

(посилання на веб-сторінку)

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

31. Вартістю послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Розмір тарифу зазначається на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця

(посилання на веб-сторінку)

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору. Виконавець зобов'язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з

дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачу з посиланням на рішення відповідного органу.

32. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитої послуги є календарний місяць.

Плата за абонентське обслуговування нараховується щомісяця. У разі застосування двоставкових тарифів умовно-постійна частина тарифу нараховується щомісяця.

Початок і закінчення розрахункового періоду для розрахунку за платою за абонентське обслуговування завжди збігаються з початком і закінченням календарного місяця відповідно.

33. Виконавець формує та надає рахунок на оплату спожитої послуги споживачу не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

Рахунок надається на паперовому носії. На вимогу або за згодою споживача рахунок може надаватися в електронній формі, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживачів.

34. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

35. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

36. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди у разі її наявності (за винятком погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві), а у разі відсутності такої заборгованості — в рахунок майбутніх платежів споживача, починаючи з найближчих періодів від дати здійснення платежу.

37. У разі коли споживач вніс плату виконавцю за розрахунковий період не в повному обсязі або більшому, ніж зазначено в рахунку, обсязі, виконавець здійснює зарахування коштів згідно з призначенням платежу. За відсутності призначення платежу — у такому порядку:

в першу чергу — в рахунок плати за послугу;

в другу чергу — в рахунок плати за абонентське обслуговування.

38. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення цього договору.

39. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Права і обов’язки сторін

40. Споживач має право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв’язку, зазначеними в розділі “Реквізити виконавця” цього договору, у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

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) виконавця або його представників виконавця;

4) на усунення протягом 50 годин, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача);

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

8) складати та підписувати акти-претензії у зв’язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця на зазначений споживачем засіб зв'язку детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами будинку у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

10) без додаткової оплати отримувати на зазначений споживачем засіб зв'язку інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

11) відключитися від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) відповідно до Порядку відключення споживачів від систем централізованого опалення та постачання гарячої води, що затверджений 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);

12) після закінчення опалювального періоду отримувати в міжопалювальний період перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії;

13) звертатися до суду у разі порушення виконавцем умов цього договору.

41. Споживач зобов'язаний:

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

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, встановленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені цим договором;

4) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

5) допускати виконавця або його представників у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) для перевірки показань вузлів розподільного обліку/ приладів-розподілювачів теплової енергії у порядку, визначеному законом і цим договором;

6) у разі несвоєчасного здійснення платежу за послугу сплачувати пеню в розмірі, встановленому цим договором;

7) надавати виконавцю покази наявних вузлів розподільного обліку/приладів-розподільювачів теплової енергії, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у приміщенні споживача в порядку та строки, визначені цим договором.

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

9) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства (не допускати втручання у внутрішньобудинкову систему теплопостачання, 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;

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

11) у разі відключення його приміщення від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку відшкодовувати 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).

42. Виконавець має право:

1) вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації житлових приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводив виконавець;

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна і приміщень споживача для перевірки стану і зняття показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будинку і приміщенні споживача, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені Законом України "Про житлово-комунальні послуги" та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору;

б) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

43. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору;

3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача 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 цим договором;

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 строки, встановлені законодавством;

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 цим договором;

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

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

10) інформувати споживача 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;

11) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та цим договором порядку;

12) контролювати дотримання установлених міжпівірочних інтервалів засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного та розподільного обліку;

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

Відповідальність сторін за порушення договору

44. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до цього договору або закону.

45. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

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

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

46. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості відповідно до порядку, затвердженого Кабінетом Міністрів України, а також сплатити споживачеві неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача).

47. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному статтею 27 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги у строк не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

48. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості, якщо доведе, що в точці обліку послуги її якість відповідала вимогам, установленим актами законодавства та цим договором.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості під час перерв, передбачених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

49. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене) рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет.

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

Обмеження (припинення) надання послуги здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

50. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуги, складеного виконавцем.

Строк дії договору, порядок і умови внесення
до нього змін, продовження його дії

51. Цей договір набирає чинності з моменту акцептування його споживачем, але не раніше ніж через 30 днів з моменту опублікування і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

52. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

53. Цей договір може бути розірваний у разі прийняття рішення співвласниками щодо зміни моделі договірних відносин відповідно до статті 14 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

54. У разі відключення приміщення споживача від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку цей договір не припиняє своєї дії.

55. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов’язку виконання зобов’язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

Прикінцеві положення

56. Повідомлення, документи та інформацію споживач надсилає виконавцю засобами зв’язку, зазначеними в розділі “Реквізити виконавця” цього договору. Виконавець надсилає повідомлення, документи та інформацію, що передбачені цим договором, на поштову адресу приміщення споживача або іншими засобами зв’язку, зазначеними споживачем.

Реквізити виконавця

Виконавець:

найменування/прізвище, ім’я
по батькові (за наявності) _____

код згідно з ЄДРПОУ _____
місцезнаходження _____

рахунок _____
у _____,
МФО _____

контакти для передачі показань вузлів
обліку:

номер телефону _____

адреса електронної пошти _____

офіційний веб-сайт _____

(найменування посади)_____
(підпис)_____
(прізвище, ім'я та по батькові
(за наявності))

Додаток
до типового індивідуального
договору про надання послуги з
постачання теплової енергії

ЗАЯВА-ПРИЄДНАННЯ
до індивідуального договору про надання послуги з
постачання теплової енергії

Ознайомившись з умовами договору про надання послуги з
постачання теплової енергії на _____
(назва офіційного веб-сайту органу

_____,
місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця послуги)

приєднуюсь до договору про надання послуг з постачання теплової енергії
з _____
(назва виконавця)

з такими нижченаведеними даними.

1. Інформація про споживача:

1) найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) _____

адреса _____

номер телефону _____

адреса електронної пошти _____

2) адреса приміщення споживача:

вулиця _____

номер будинку _____ номер квартири (приміщення) _____

населений пункт _____

район _____

область _____

індекс _____;

3) опалювана площа (об'єм) приміщення споживача — _____ кв. метрів (_____ куб. метрів).

2. Послуга надається за допомогою систем (необхідне підкреслити):
автономного теплопостачання;

індивідуального теплового пункту багатоквартирного будинку;
за межами будинку.

3. Приміщення споживача обладнане вузлом (вузлами) розподільного обліку теплової енергії (приладами-розподільовачами теплової енергії)

Порядковий номер	Вид приладу обліку теплової енергії (вузол обліку/прилад-розподільовач)	Заводський номер	Показання засобу вимірювальної техніки/приладу-розподільовача на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої повірки	Міжповірочний інтервал, років	Примітка

Відмітка про підписання споживачем цієї заяви-приєднання

_____ (дата)

_____ (особистий підпис)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові споживача)".

5. Типовий договір з колективним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії, затверджений зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022)

ТИПОВИЙ ДОГОВІР
з колективним споживачем про надання послуги
з постачання теплової енергії

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

(найменування юридичної особи)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони, та _____
(найменування об'єднання співвласників багатоквартирного будинку або

іншої юридичної особи, що об'єднує всіх споживачів у будинку та в їх інтересах укладає договір)

(далі — колективний споживач) в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)
представника колективного споживача)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер документа)

від імені та в інтересах споживачів, об'єднаних колективним споживачем,
з іншої сторони (далі — сторони), уклали договір про нижченаведене.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати колективному споживачеві послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення/на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі — послуга) відповідної якості та в обов'язку відповідно до теплового навантаження будинку, а колективний споживач зобов'язується своєчасно та в повному обов'язку оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____;
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

2) тиск теплоносія повинен відповідати гідравлічному режиму теплової мережі, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____.
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

3. Інформація про колективного споживача:

1) адреса:

індекс _____

область _____

район _____

населений пункт _____

вулиця _____

номер будинку _____;

- 2) максимальне теплове навантаження будинку — _____ Гкал/год;
 3) опалювана площа (об'єм) будинку — _____ кв. метрів
 (_____ куб. метрів).

4. Послуга надається за допомогою систем (необхідне підкреслити):
 автономного теплопостачання;
 індивідуального теплового пункту багатоквартирного будинку;
 за межами будинку.

5. Будинок обладнано вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

Порядок надання та вимоги до якості послуги

6. Виконавець забезпечує постачання теплоносія з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

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

7. Виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості згідно з вимогами пунктів 1 і 2 цього договору до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).

8. Контроль якісних та кількісних характеристик послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії та іншими засобами вимірювальної техніки.

9. У разі виникнення аварії на зовнішніх інженерних мережах постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

Облік послуги

10. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку за показаннями засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку або розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі — Методика розподілу).

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показань таких вузлів обліку.

Одиницею вимірювання обсягу спожитої послуги є гікакалорія (Гкал).

Розподіл між споживачами обсягу послуги, спожитої в будинку, здійснює колективний споживач / уповноважена особа (зайве закреслити).

11. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу.

12. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву — в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, — в разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку.

13. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є день прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

14. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведення перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до Методики розподілу.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є

складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, наступної за днем розпломбування вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

15. 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 у порядку, визначеному статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” і цим договором.

Власник (співвласники) будівлі (багатоквартирного будинку) або його (їх) представник (представники) має (мають) право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань. Доступ здійснюється у робочий час у присутності представника виконавця, управителя або відповідальної особи за збереження і цілісність вузлів комерційного обліку. Втручання в роботу вузла комерційного обліку заборонено.

Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії щомісяця __ числа з __ по __ год. здійснюється виконавцем у присутності колективного споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або

(зазначити інший спосіб)

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення колективного споживача або його представника з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку шляхом опублікування на офіційному веб-сайті виконавця, зазначення в рахунках на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків колективного споживача.

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

Представник колективного споживача повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Повірка 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).

16. У разі недопущення колективним споживачем (його представником) виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки або в разі ненадання показань колективним споживачем виконавцю у визначений сторонами строк, якщо такі показання відповідно до пункту 17 цього договору зобов'язаний знімати колективний споживач, для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання колективним споживачем теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а в разі відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із колективним споживачем.

Перерахунок із колективним споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

Ціна та порядок оплати послуги, порядок та умови внесення змін до договору щодо ціни послуги

17. Вартістю послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

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

Станом на дату укладення цього договору тариф на теплову енергію становить _____ гривень за _____, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

_____ гривень за _____ — умовно-змінна частина тарифу;

_____ гривень за _____ — умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на послугу з постачання теплової енергії виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це колективному споживачу з посиланням на рішення відповідного органу.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору. Виконавець зобов'язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

18. Плата виконавцю за послугу за цим договором визначається відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 71, ст. 2507), — в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2021 р. № 1022, та Методики розподілу і розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу її споживання.

19. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитої послуги є календарний місяць.

20. Виконавець формує та надає колективному споживачу рахунок на оплату спожитої послуги не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

Рахунок надається на паперовому носії. На вимогу або за згодою колективного споживача рахунок може надаватися в електронній формі, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживача.

21. Колективний споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

22. За бажанням колективного споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

23. Під час здійснення оплати колективний споживач зазначає розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата за спожиту послугу, сплата пені, штрафів).

У разі коли колективним споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений колективним споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості такого споживача за минулі розрахункові періоди у разі її наявності (за винятком погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві), а у разі відсутності такої заборгованості — в рахунок майбутніх платежів, починаючи з найближчих періодів від дати здійснення платежу.

24. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Права і обов'язки сторін

25. Колективний споживач має право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений Законом України "Про доступ до публічної інформації";

3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення виконавця або його представників в належне колективному споживачу житло (інший об'єкт нерухомого майна);

4) на усунення протягом 50 годин, якщо інше не визначено законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача);

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

8) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) отримувати без додаткової оплати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з

розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від колективного споживача платежі у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

10) 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;

11) після закінчення опалювального періоду отримувати в міжопалювальний період перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії;

12) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов цього договору.

26. Колективний споживач зобов’язаний:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати спожиту послугу за ціною/тарифом, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені цим договором;

4) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

5) допускати виконавця або його представників в будинок у порядку, визначеному законом і цим договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів комерційного обліку;

6) забезпечити своєчасну підготовку будинку до експлуатації в осінньо-зимовий період;

7) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених цим договором;

8) дотримуватися вимог нормативно-правових актів та укладеного договору;

9) забезпечувати безпечну експлуатацію внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства (не допускати втручання у внутрішньобудинкову систему теплопостачання, 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.

27. Виконавець має право:

1) вимагати від колективного споживача дотримання вимог правил експлуатації жилих приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів;

2) вимагати від колективного споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини колективного споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводить виконавець;

3) доступу в будівлю колективного споживача для перевірки стану і зняття показань вузлів комерційного обліку, у порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення колективним споживачем умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання колективного споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

28. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору;

3) без додаткової оплати надавати колективному споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги колективного споживача 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 цим договором;

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), в установлені законодавством строки;

7) виплачувати колективному 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 цим договором;

8) своєчасно реагувати на виклики колективного споживача, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) колективного споживача у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;

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

10) інформувати колективного споживача про намір зміни ціни/тарифу 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;

11) контролювати дотримання встановлених міжпівірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

12) інформувати колективного споживача про вихід з ладу, необхідність ремонту, зняття з абонентського обліку вузлів комерційного обліку, а також про настання строку повірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

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

Відповідальність сторін за порушення договору

29. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до цього договору або закону.

30. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу колективний споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі _____ гривень, але не більш як 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

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

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави перед колективним споживачем за надані населенню пільги та житлові субсидії та в інших випадках, визначених законом.

31. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості відповідно до порядку, затвердженого Кабінетом Міністрів України, а також сплатити споживачеві неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача).

Сума штрафу зараховується в рахунок майбутніх платежів (погашення заборгованості) споживачів. Сума такого зменшення (погашення) розподіляється між споживачами.

32. Оформлення претензій колективного споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному статтею 27 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

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

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється 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).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик колективного споживача для перевірки якості надання послуги у строк _____, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення колективного споживача.

33. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості, якщо доведе, що в точці обліку послуги її якість відповідала вимогам, установленим актами законодавства та цим договором.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості під час перерв, передбачених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

34. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги колективному споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає колективному споживачеві попередження про те, що в разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене) рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення колективному споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб _____.

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

35. Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” протягом 30 днів з дня отримання колективним споживачем попередження від виконавця.

36. У разі обмеження (припинення) надання послуги виконавцем її відновлення здійснюється у присутності колективного споживача або його представника. Неприбуття зазначених осіб, які заздалегідь були попереджені виконавцем про день та час здійснення обмеження (припинення) надання послуги, не є перешкодою для здійснення виконавцем обмеження (припинення) надання послуги колективному споживачу.

37. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

38. Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на колективного споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії та розірвання

39. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

40. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

41. Припинення цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними, зокрема перерахунок плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або надання послуги неналежної якості, здійснення остаточних нарахувань плати за послугу та остаточних розрахунків.

42. У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

43. У разі зміни даних, зазначених у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

44. Цей договір може бути розірваний 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) 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.

Прикінцеві положення

45. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

46. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Реквізити і підписи сторін

<p>Виконавець:</p> <p>найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____</p> <p>_____</p> <p>код згідно з ЄДРПОУ _____</p> <p>місцезнаходження _____</p> <p>_____</p> <p>поточний рахунок _____</p> <p>у _____,</p> <p>МФО _____</p> <p>контакти для передачі показань вузлів обліку:</p> <p>номер телефону _____</p> <p>адреса електронної пошти _____</p> <p>_____</p> <p>офіційний веб-сайт _____</p> <p>_____</p> <p>(найменування посади)</p> <p>_____</p> <p>(підпис)</p>	<p>Колективний споживач:</p> <p>найменування _____</p> <p>_____</p> <p>код згідно з ЄДРПОУ _____</p> <p>адреса _____</p> <p>_____</p> <p>номер телефону _____</p> <p>адреса електронної пошти _____</p> <p>_____</p> <p>абонентський номер колективного споживача _____</p> <p>_____</p> <p>(найменування посади)</p> <p>_____</p> <p>(підпис)</p> <p>(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)).</p>
<p>_____</p> <p>(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності))</p>	<p>_____</p> <p>(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)).</p>

6. Типовий колективний договір про надання послуги з постачання теплової енергії, затверджений зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022)

ТИПОВИЙ КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР
про надання послуги з постачання теплової енергії

_____ 20__ р.

(найменування населеного пункту)

(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) фізичної особи — підприємця)

(далі — виконавець) в особі _____,

(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) представника виконавця)

що діє на підставі _____,

(найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони, та співвласники багатоквартирного будинку (далі — споживачі), розташованого за адресою _____,
(повна адреса будинку)

в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) уповноваженої особи)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер протоколу)

з іншої сторони (далі — уповноважена особа, далі — сторони), уклали цей договір про нижченаведене.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачам послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення/на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі — послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будинку, а споживачі зобов'язуються своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу, який розміщується на _____
(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____;
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

2) тиск теплоносія повинен відповідати гідравлічному режиму теплової мережі, який розміщується на _____
(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____.
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

3. Інформація про споживачів:

1) адреса будинку:

індекс _____

населений пункт _____

вулиця _____

номер будинку _____;

2) максимальне теплове навантаження будинку — _____ Гкал/год;

3) опалювана площа (об'єм) будинку — _____ кв. метрів
(_____ куб. метрів).

4. Послуга надається за допомогою систем (необхідне підкреслити): автономного теплопостачання; індивідуального теплового пункту багатоквартирного будинку; за межами будинку.

5. Будинок обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

Порядок надання та вимоги до якості послуги

6. Виконавець забезпечує постачання теплоносія з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

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

7. Виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості згідно з вимогами пунктів 1 і 2 цього договору до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).

8. Контроль якісних та кількісних характеристик послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії та іншими засобами вимірювальної техніки.

9. У разі виникнення аварії на зовнішніх інженерних мережах постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

Облік послуги

10. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку за показаннями засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку або розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі

комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі — Методика розподілу).

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показань таких вузлів обліку.

Одиницею вимірювання обсягу спожитої послуги є гігакалорія (Гкал).

Розподіл між споживачами обсягу послуги, спожитої в будинку, здійснює уповноважена особа.

11. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу.

12. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву — у разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, — у разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

13. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є день прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

14. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до Методики розподілу.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем розпломбування вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

15. 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 у порядку, визначеному статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” і цим договором.

Власник (співвласники) будівлі (багатоквартирного будинку) або його (їх) представник (представники) має (мають) право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань. Доступ здійснюється у робочий час у присутності представника виконавця, управителя або відповідальної особи за збереження і цілісність вузлів комерційного обліку. Втручання в роботу вузла комерційного обліку заборонено.

Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця _____ числа з ____ до ____ години виконавцем у присутності уповноваженої особи (у разі прийняття відповідного рішення співвласників) або _____.

(вказати інший спосіб)

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань, таке зняття може здійснюватися без присутності уповноваженої особи.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення уповноваженої особи з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку шляхом опублікування на сайті виконавця, зазначення в рахунках на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

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

Уповноважена особа повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

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

16. У разі недопущення споживачами виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки або в разі ненадання показань виконавцю у визначений сторонами строк, якщо такі показання відповідно до пункту 17 цього договору зобов'язаний знімати _____, для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, протягом трьох місяців призначається середній обсяг споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок.

Перерахунок проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

Ціна та порядок оплати послуги, порядок та
умови внесення змін до договору щодо ціни послуги

17. Вартістю послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на теплову енергію становить _____ гривень за _____, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

_____ гривень за _____ — умовно-змінна частина тарифу;

_____ гривень за _____ — умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на послугу з постачання теплової енергії виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам з посиланням на рішення відповідного органу.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору. Виконавець зобов'язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

18. Споживачі вносять однією сумою плату на поточний рахунок із спеціальним режимом використання, відкритий уповноваженою особою виконавцю, яка складається з:

плати за послугу, визначеної відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 (Офіційний вісник України, 2019 р.,

№ 71, ст. 2507), — в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2021 р. № 1022, та Методики розподілу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу її споживання;

плати уповноваженій особі за організацію укладення та виконання цього договору, розмір якої визначається за погодженням сторін.

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

19. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитої послуги є календарний місяць.

20. Виконавець надає уповноваженій особі обсяги спожитої послуги за розрахунковий період.

Уповноважена особа здійснює розподіл зазначеного обсягу між споживачами та надає споживачам рахунки на оплату спожитої послуги не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

Рахунок надається на паперовому носії. На вимогу або за згодою споживачів рахунок може надаватися в електронній формі, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживачів.

21. Споживачі здійснюють оплату за цим договором щомісяця не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу, на поточний рахунок із спеціальним режимом використання, відкритий уповноваженою особою. Уповноважена особа не пізніше ніж протягом трьох банківських днів після отримання кожного платежу від споживачів перераховує отримані платежі виконавцю.

У разі коли споживачі мають заборгованість з оплати послуги, уповноважена особа у десятиденний строк з дня отримання запиту виконавця надає останньому список споживачів, які не виконали належним чином зобов'язання з оплати послуги, з детальною інформацією про проведені їм нарахування та отримані від них платежі. На вимогу виконавця уповноважена особа надає йому іншу інформацію, необхідну для стягнення виконавцем з таких споживачів суми заборгованості в судовому порядку.

За бажанням споживачів може здійснюватися оплата послуги шляхом внесення авансових платежів.

22. Під час здійснення оплати зазначається розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата за спожиту послугу, сплата пені).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди у разі її наявності (за винятком погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві), а у разі відсутності такої заборгованості — в рахунок майбутніх платежів споживача, починаючи з найближчих періодів від дати здійснення платежу.

23. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Права і обов’язки сторін

24. Споживачі мають право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв’язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

3) на відшкодування збитків, завданих їх майну, шкоди, заподіяної їх життю або здоров’ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне їм житло (інший об’єкт нерухомого майна) виконавця або його представників;

4) на усунення протягом 50 годин, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в

повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача);

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

8) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця інформацію засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживачів (уповноваженої особи) платежі у строк, визначений Законом України "Про доступ до публічної інформації";

10) 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);

11) після закінчення опалювального періоду отримувати в міжопалювальний період перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії;

12) звертатися до суду у разі порушення виконавцем умов цього договору.

25. Споживачі зобов'язані:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з їх вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, визначеними відповідно до законодавства, у строки, встановлені цим договором;

4) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

5) допускати виконавця або його представників в будинок у порядку, визначеному законом і цим договором, для перевірки показань вузлів комерційного обліку;

6) забезпечити своєчасну підготовку будинку та приміщень споживачів до експлуатації в осінньо-зимовий період;

7) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених цим договором;

8) інформувати протягом місяця уповноважену особу про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання їй витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно, а також фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі. Уповноважена особа повідомляє виконавцю про такі зміни;

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

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства (не допускати втручання у внутрішньобудинкову систему теплопостачання, 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;

11) у разі відключення приміщення споживача від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку 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).

26. Виконавець має право:

1) вимагати від споживачів дотримання вимог правил експлуатації житлових приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів;

2) вимагати від споживачів своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживачів, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх виконав виконавець;

3) доступу в будинок у порядку, визначеному законом і цим договором, для перевірки показань вузлів комерційного обліку;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі протягом 30 днів з дня, що настає за днем отримання

споживачами попередження від виконавця, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачами умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживачів, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

27. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору;

3) без додаткової оплати надавати споживачам, уповноваженій особі в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів, уповноваженої особи 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 цим договором;

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 строки, встановлені законодавством;

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 цим договором;

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

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

10) інформувати споживачів та уповноважену особу 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;

11) контролювати дотримання встановлених міжпівірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

12) інформувати уповноважену особу про вихід з ладу, необхідність ремонту, зняття з абонентського обліку вузлів комерційного обліку, а також про настання строку повірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

13) 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.

Відповідальність сторін за порушення договору

28. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до цього договору або закону.

29. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу споживачі зобов'язані сплатити пеню в розмірі _____ гривень, але не більш як 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

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

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

30. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості відповідно до порядку, затвердженого Кабінетом Міністрів України, а також сплатити споживачеві неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого

здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача).

Сума штрафу зараховується в рахунок майбутніх платежів (погашення заборгованості) споживачів. Сума такого зменшення (погашення) розподіляється між споживачами уповноваженою особою.

31. Оформлення претензій споживачів щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості здійснюється у порядку, визначеному статтею 27 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

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

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).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача (споживачів) для перевірки якості надання послуги у строк _____, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача (споживачів).

32. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості, якщо доведе, що в точці обліку послуги її якість відповідала вимогам, установленим актами законодавства та цим договором.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості під час перерв, передбачених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

33. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачам у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві, який за інформацією, що надана уповноваженою особою на письмовий запит виконавця, не виконав належним чином зобов'язання з оплати послуги, рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб

(вказати спосіб повідомлення)

попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене).

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

34. Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” протягом 30 днів з дня отримання уповноваженою особою/споживачем попередження від виконавця.

35. У разі обмеження (припинення) надання послуги виконавцем її відновлення здійснюється у присутності уповноваженої особи. Неприбуття уповноваженої особи, яка заздалегідь була попереджена виконавцем про день та час здійснення обмеження (припинення) надання послуги, не є перешкодою для здійснення виконавцем обмеження (припинення) надання послуги споживачам.

36. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

37. Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживачів, яким здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

Строк дії договору, порядок і умови внесення
до нього змін, продовження його дії та припинення

38. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

39. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

40. Цей договір може бути розірваний 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) 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.

41. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов’язку виконання зобов’язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними, зокрема перерахунок плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або надання послуги неналежної якості, здійснення остаточних нарахувань плати за послугу та остаточних розрахунків.

42. У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

43. У разі зміни даних, зазначених у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

Прикінцеві положення

44. Цей договір складено у кількості, що забезпечує отримання примірника договору виконавцем та кожним із співвласників багатоквартирного будинку, які мають однакову юридичну силу.

У договорі визначається абонентський номер для кожного споживача.

45. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Реквізити і підписи сторін

Виконавець:

Споживач в особі
уповноваженої особи:

найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____

найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____

код згідно з ЄДРПОУ _____

ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) _____

місцезнаходження _____

адреса _____

поточний рахунок _____
у _____,
МФО _____

номер телефону _____
адреса електронної пошти _____

контакти для передачі показань вузлів обліку:

_____ (найменування посади)

номер телефону _____

адреса електронної пошти _____

_____ (підпис) _____ (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)).

офіційний веб-сайт _____

_____ (найменування посади)

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності))

7. Типовий договір з власником (користувачем) будівлі про надання послуги з постачання теплової енергії, затверджений зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 21 серпня 2019 р. № 830
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 8 вересня 2021 р. № 1022)

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

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту)

_____ (найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)
фізичної особи — підприємця)

(далі — виконавець) в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)
представника виконавця)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер документа)

з однієї сторони, та _____
(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові
(за наявності) фізичної особи)

(далі — споживач) в особі _____,
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)
представника споживача)

що діє на підставі _____,
(найменування, дата, номер документа)

з іншої сторони (далі — сторони), уклали договір про нижченаведене.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення/на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення та приготування гарячої води (зайве закреслити) (далі — послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку теплової мережі в частині температури подавального трубопроводу, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____;
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

2) тиск теплоносія повинен відповідати гідравлічному режиму теплової мережі, який розміщується на _____

(посилання на сторінку офіційного веб-сайту

_____.
органу місцевого самоврядування та/або веб-сайту виконавця)

3. Інформація про споживача:

1) адреса:

номер будинку _____

вулиця _____

населений пункт _____

район _____

область _____

індекс _____;

2) опалювана площа (об'єм) будівлі — _____ кв. метрів
(_____ куб. метрів);

3) максимальне теплове навантаження будівлі — _____ Гкал/год.

4. Послуга надається за допомогою систем (необхідне підкреслити):

автономного теплопостачання;

індивідуального теплового пункту багатоквартирного будинку;

за межами будинку.

5. Будівля обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

Порядковий номер	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної повірки	Міжпівірочний інтервал, років	Примітка

Порядок надання та вимоги до якості послуги

6. Виконавець забезпечує постачання теплоносія з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

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

7. Виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості згідно з вимогами пунктів 1 і 2 цього договору до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем будівлі.

8. Контроль якісних та кількісних характеристик послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії та іншими засобами вимірювальної техніки.

9. У разі виникнення аварії на зовнішніх інженерних мережах постачання послуги виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію.

Облік послуги

10. Обсяг спожитої у будівлі послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будівлі за показаннями засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку або розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі — Методика розподілу).

Якщо будівлю оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої послуги у будівлі визначається як сума показань таких вузлів обліку.

Одиницею вимірювання обсягу спожитої послуги є гікалорія (Гкал).

11. У разі коли будівля на дату укладення цього договору не обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будівлі визначається за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

12. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу.

13. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву — в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, — в разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

14. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

15. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до Методики розподілу.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем розпломбування вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

16. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії здійснюється щомісяця ___ числа з ___ до ___ години виконавцем у присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань або

(зазначити інший спосіб зняття показань)

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку споживачем шляхом опублікування на офіційному веб-сайті виконавця, зазначення в рахунках на оплату послуги та/або через електронну систему обліку розрахунків споживача.

17. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань засобів вимірювальної техніки для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будівлі, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будівлі протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із споживачем.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

18. 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 у порядку, визначеному статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” і цим договором.

Власник (співвласники) будівлі або його (їх) представник (представники) має (мають) право доступу до місць установлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки схоронності та зняття показань. Втручання в роботу вузла комерційного обліку заборонено.

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

Споживач повідомляє виконавцю про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

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

Ціна та порядок оплати послуги, порядок та умови внесення змін до договору щодо ціни послуги

19. Плата виконавцю за послугу за цим договором визначається відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії,

затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 71, ст. 2507), — в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2021 р. № 1022, та Методики розподілу і розраховується виходячи з розміру затвердженого уповноваженим органом тарифу та обсягу її споживання.

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

20. Вартістю послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу становить _____ гривень за _____, а за умови встановлення двоставкового тарифу:

_____ гривень за _____ — умовно-змінна частина тарифу;

_____ гривень за _____ — умовно-постійна частина тарифу.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на послугу з постачання теплової енергії виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачу з посиланням на рішення відповідного органу.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору. Виконавець зобов'язаний забезпечити їх оприлюднення на своєму офіційному веб-сайті.

21. Розрахунковим періодом для оплати обсягу спожитої послуги є календарний місяць.

22. Виконавець формує та надає рахунок на оплату спожитої послуги споживачу не пізніше ніж за десять днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

Рахунок надається на паперовому носії. На вимогу або за згодою споживача рахунок може надаватися в електронній формі, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживачів.

23. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше останнього дня місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

24. За бажанням споживача оплата послуги може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

25. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або коли за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди у разі її наявності (за винятком погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві), а у разі відсутності такої заборгованості — в рахунок майбутніх платежів споживача, починаючи з найближчих періодів від дати здійснення платежу.

26. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Права і обов'язки сторін

27. Споживач має право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціну/тариф на послугу, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості.

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, у строк, визначений Законом України “Про доступ до публічної інформації”;

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) виконавця або його представників;

4) на усунення протягом 50 годин, якщо інше не визначене законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в

повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача);

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

8) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) отримувати без додаткової оплати інформацію від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений Законом України "Про доступ до публічної інформації";

10) 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;

11) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов цього договору.

28. Споживач зобов'язаний:

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

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати спожиту послугу за ціною/тарифом, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені цим договором;

4) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

5) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених цим договором;

6) дотримуватися вимог нормативно-правових актів та укладеного договору;

7) допускати у будівлю виконавця або його представників у порядку, визначеному статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" і цим договором, для перевірки показань засобів вимірювальної техніки;

8) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника будівлі споживача у разі відчуження будівлі шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно;

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

10) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період.

29. Виконавець має право:

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

2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводив виконавець;

3) доступу до будівлі споживача для ліквідації аварій, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будівлі, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі протягом 30 днів з дня, що настає за днем отримання споживачем попередження від виконавця, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії;

6) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору.

30. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору;

3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів, що забезпечують надання послуги та перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача 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 цим договором;

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), в установлені законодавством строки;

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 цим договором;

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

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

10) інформувати споживача 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;

11) контролювати дотримання встановлених міжпівірочних інтервалів для засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла комерційного обліку;

12) 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.

Відповідальність сторін за порушення вимог договору

31. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до цього договору або закону.

32. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі _____ гривень, але не більше 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

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

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

33. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості відповідно до порядку, затвердженого Кабінетом Міністрів України, а також сплатити споживачеві неустойку (штраф) у розмірі 0,01 відсотка вартості середньодобового споживання послуги з постачання теплової енергії, визначеної за попередній опалювальний період (а у разі ненадання послуги у попередньому опалювальному періоді — за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів), за кожен день ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості (за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача).

34. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному статтею 27 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

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).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги у строк _____, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

35. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості, якщо доведе, що в точці обліку послуги її якість відповідала вимогам, установленим актами законодавства та цим договором.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або надання послуги неналежної якості під час перерв,

передбачених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

36. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що в разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене), рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або в інший спосіб _____.

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

Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

37. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії та розірвання

38. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

39. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

40. Цей договір може бути розірваний у разі прийняття рішення власником щодо відключення будинку 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.

41. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов’язку виконання зобов’язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

42. У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

43. У разі зміни даних, зазначених у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

Прикінцеві положення

44. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

45. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Реквізити і підписи сторін

Виконавець:	Споживач:
найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____	найменування/прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) _____
_____	_____
код згідно з ЄДРПОУ _____	ідентифікаційний номер (код згідно з ЄДРПОУ) _____
_____	_____
місцезнаходження _____	адреса _____
_____	_____
поточний рахунок _____	номер телефону _____
у _____,	адреса електронної пошти _____
МФО _____	_____
контакти для передачі показань вузлів обліку:	абонентський номер споживача _____
номер телефону _____	_____
адреса електронної пошти _____	_____
_____	(найменування посади)
офіційний веб-сайт _____	_____
_____	_____
(найменування посади)	(підпис) _____
_____	(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)).
(підпис)	_____
(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності))	_____