



## КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

### ПОСТАНОВА

від 21 липня 2005 р. № 630  
Київ

#### Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ  
№ 1268 від 31.10.2007  
№ 933 від 03.09.2009  
№ 151 від 17.02.2010  
№ 1135 від 31.10.2011  
№ 1037 від 30.10.2015  
№ 744 від 19.10.2016  
№ 892 від 26.10.2016  
№ 156 від 16.03.2017}

*{Щодо особливостей нарахування плати за надану послугу з централізованого опалення населенню у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії в опалювальний сезон 2016/17 року див. Постанову КМ № 865 від 30.11.2016}*

Кабінет Міністрів України **постановляє**:

1. Затвердити такі, що додаються:

Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення;

типовий договір про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

постанову Кабінету Міністрів України від 30 грудня 1997 р. № 1497 "Про затвердження Правил надання населенню послуг з водо-, тепlopостачання та водовідведення" (Офіційний вісник України, 1998 р., № 1, ст. 16);

пункт 10 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2001 р. № 450 (Офіційний вісник України, 2001 р., № 20, ст. 856);

пункт 2 постанови Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2002 р. № 1973 "Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України" (Офіційний вісник України, 2002 р., № 52, ст. 2391);

пункт 5 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 15 травня 2003 р. № 717 (Офіційний вісник України, 2003 р., № 21, ст. 937).

**Прем'єр-міністр України**

**Ю.ТИМОШЕНКО**

**Інд. 21**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**постановою Кабінету Міністрів України**  
**від 21 липня 2005 р. № 630**

**ПРАВИЛА**  
**надання послуг з централізованого опалення, постачання**  
**холодної та гарячої води і водовідведення**

**Загальні положення**

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг (далі - виконавець), і фізичною та юридичною особою (далі - споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - послуги).

2. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

опалювана площа (об'єм) будинку - загальна площа (об'єм) приміщень будинку, в тому числі у разі опалення площа (об'єм) сходових кліток, ліфтових та інших шахт;

кількісний показник послуг - одиниця виміру для обчислення кількісних показників отриманої споживачем послуги, визначена відповідно до законодавства;

міжопалювальний період - період між кінцем одного опалювального сезону та початком наступного опалювального сезону;

опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) - загальна площа (об'єм) квартири, а також будинку садибного типу без урахування площі лоджій, балконів, терас;

точка розбору - місце розташування водорозбірних кранів або змішувачів холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу);

централізоване водовідведення - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у відведенні стічних вод, яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових централізованих систем водовідведення;

централізоване постачання холодної та гарячої води - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у холодній та гарячій воді, яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових систем холодного та гарячого водопостачання;

централізоване опалення - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у забезпеченні нормативної температури повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу), яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових систем тепlopостачання;

заява споживача про надання розстрочки на оплату послуги з централізованого опалення (далі - заява про надання розстрочки) - письмове звернення споживача послуги з централізованого опалення, який не має субсидії на її оплату, до виконавця такої послуги для отримання розстрочки на оплату послуги з централізованого опалення.

*{Пункт 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016}*

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України "Про житлово-комунальні послуги".

**Порядок надання послуг**

3. Послуги надаються споживачам безперебійно, виключно за винятком часу перерв, визначених відповідно до частини третьої статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

*{Пункт 3 в редакції Постанови КМ № 1135 від 31.10.2011}*

4. У разі планування перерви в наданні послуг виконавець зобов'язаний повідомити про це споживача через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (за винятком перерви, що настала внаслідок аварії або дії непереборної сили). У повідомленні зазначаються причина та час перерви в наданні відповідних послуг.

5. Рішення про початок та закінчення опалювального сезону приймається виконавчими органами відповідних сільських, селищних та міських рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації, нормами санітарного законодавства та іншими нормативними документами.

6. Послуги повинні відповідати:

з централізованого постачання холодної та гарячої води - вимогам щодо якості і тиску води, температури гарячої води, а також розрахунковим нормам витрати води у точці розбору;

з централізованого опалення - нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови їх утеплення споживачами та вжиття власником (балансоутримувачем) будинку та/або виконавцем заходів до утеплення місць загального користування будинку;

з централізованого водовідведення - нормативам з відведення стічних вод за умови підтримання відповідного стану приміщень будинку та прибудинкової території.

7. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування мають право тимчасово визначати інші норми споживання, кількісні та якісні показники та режими надання послуг в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

Перелік послуг, що надаються споживачеві, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку.

8. Послуги надаються споживачеві згідно з договором, що оформляється на основі типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - договір).

### **Порядок обліку та оплати послуг**

9. У квартирі (будинку садибного типу) роботи з установа засобів обліку води і теплової енергії (далі - квартирні засоби обліку) проводяться спеціалізованою організацією, виконавцем, виробником чи постачальником за рахунок коштів споживача.

Квартирні засоби обліку беруться виконавцем на абонентський облік.

Періодична повірка, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку проводяться за рахунок виконавця.

10. Оплата послуг за показаннями засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу), проводиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу) незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок.

*{Абзац перший пункту 10 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

Справляння плати за нормативами (нормами) споживання за наявності квартирних засобів обліку без урахування їх показань не допускається, за винятком випадків, передбачених абзацом п'ятим пункту 15 цих Правил. Виконавець і споживач не мають права відмовлятися від врахування показань засобів обліку.

*{Абзац другий пункту 10 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

У разі звернення споживача до виконавця послуги з централізованого опалення із заявою про надання розстрочки (додаток 4) такий виконавець починаючи з місяця подання зазначеної

заяви щомісяця протягом опалювального періоду виставляє до оплати 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення.

*{Пункт 10 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

Сума неоплачених протягом опалювального періоду 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення виставляється до оплати споживачу протягом міжопалювального періоду щомісяця рівними частинами з травня по вересень включно.

*{Пункт 10 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

Розрахунок та розподіл рівними частинами протягом кожного місяця міжопалювального періоду суми неоплачених протягом опалювального періоду 50 відсотків нарахованої протягом опалювального сезону плати за послугу з централізованого опалення здійснюється виконавцем такої послуги.

*{Пункт 10 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

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

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

12. У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії споживач оплачує послуги згідно з їх показаннями пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) за умови здійснення власником, балансоутримувачем будинку та/або виконавцем заходів з утеплення місць загального користування будинку.

У разі нездійснення таких заходів споживач не сплачує за опалення місць загального користування будинку.

13. У разі коли опалювальні пристрої в квартирі (будинку садибного типу) обладнано приладами-розподільвачами теплової енергії або потужність приладів опалення (радіаторів) не відповідає розрахунковій, споживач оплачує послуги за результатами розрахунків витрат тепла, які здійснюються виконавцем за методикою, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

14. Показання будинкових засобів обліку знімаються представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів.

Показання квартирних засобів обліку знімаються споживачем щомісяця.

15. Засоби обліку води і теплової енергії, встановлені у квартирі (будинку садибного типу) та на вводі у багатоквартирний будинок, підлягають періодичній повірці.

Періодична повірка засобів обліку води і теплової енергії проводиться у строк, що не перевищує одного місяця. За цей час споживач оплачує відповідні послуги у такому порядку:

з централізованого постачання холодної та гарячої води - згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередні три місяці;

з централізованого опалення - згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередній опалювальний період.

У разі несправності засобів обліку води і теплової енергії, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання.

16. У разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку споживач в установленому порядку може проводити їх позачергову перевірку за власні кошти, про що інформує виконавця. Якщо виявлена у показаннях помилка виходить за межі, передбачені у паспорті квартирної засобу обліку, виконавець повинен здійснити перерахунок плати за споживання води та/або теплової енергії з дня останньої перевірки або встановлення засобу обліку, якщо його перевірка не проводилась, шляхом зменшення плати на відсоток, який перевищує встановлені межі точності для цього типу засобу обліку, до моменту виявлення помилки.

17. Послуги з водовідведення оплачуються споживачем з розрахунку обсягу витрат холодної та гарячої води згідно з нормативами (нормами) споживання або показаннями засобів обліку води.

18. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Плата за послуги вноситься не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший строк.

Система оплати послуг (щомісячна або авансова) та форма оплати послуг (готівкова або безготівкова) визначаються у договорі між споживачем і виконавцем.

19. У разі застосування авансової системи оплати послуг виконавець періодично, раз на 6 місяців, здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживача.

20. Плата за надані послуги вноситься споживачем відповідно до показань засобів обліку води і теплової енергії або затверджених нормативів (норм) споживання на підставі платіжного документа (розрахункової книжки, платіжної квитанції тощо) або відповідно до умов договору на встановлення засобів обліку.

У платіжному документі передбачаються графи для зазначення поточних і попередніх показань засобів обліку води, теплової енергії, різниці цих показань або затверджених нормативів (норм) споживання, тарифу на даний вид послуг і суми, яка належить до сплати за надану послугу.

У разі звернення споживача, який не має субсидії на оплату послуги з централізованого опалення, із заявою про надання розстрочки виконавець такої послуги у платіжному документі передбачає графи для зазначення 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення протягом опалювального періоду та графи для зазначення розрахованої і розподіленої рівними частинами протягом кожного місяця міжопалювального періоду суми неоплачених 50 відсотків нарахованої плати за таку послугу.

*{Пункт 20 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

21. У разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку води і теплової енергії плата за надані послуги справляється згідно з установленними нормативами (нормами) споживання:

з централізованого постачання холодної та гарячої води і водовідведення - з розрахунку на одну особу та на ведення особистого підсобного господарства;

з централізованого опалення - з розрахунку за 1 кв. метр (куб. метр) опалюваної площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря і фактичної кількості днів надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим.

*{Абзац третій пункту 21 в редакції Постанови КМ № 1037 від 30.10.2015}*

22. У разі коли споживач відповідно до законодавства має пільги з оплати послуг, у договорі робиться відповідна позначка. При цьому дані про зазначену пільгу вносяться у договір між виконавцем та постачальником.

У разі отримання права на пільги споживач подає виконавцю письмову заяву та документи, що його підтверджують. Оплата за послуги з урахуванням пільг нараховується з дати подання документів, що підтверджують право на пільгу.

У разі встановлення засобів обліку води у квартирі (будинку садибного типу) їх показання розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири (будинку садибного типу). Пільги споживачам з оплати послуг надаються на частку, отриману після такого розподілу, за фактичними витратами в межах соціальних нормативів, визначених законодавством.

*{Абзац третій пункту 22 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

У разі встановлення засобів обліку теплової енергії у квартирі (будинку садибного типу) пільги споживачам з оплати послуги з централізованого опалення надаються за фактичними витратами в межах соціальних нормативів (опалюваної площі житла та користування тепловою енергією), визначених законодавством.

*{Пункт 22 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

23. За несвоєчасну оплату послуг споживач сплачує пеню в установлених законом та договором розмірах. У разі перерви в наданні послуг, ненадання або надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних, виконавець проводить перерахунок розміру плати за фактично надані послуги в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, та виплачує споживачеві компенсацію за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відбудовних робіт відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

*{Пункт 23 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 933 від 03.09.2009, № 151 від 17.02.2010, № 1135 від 31.10.2011}*

23<sup>1</sup>. На підставі отриманих заяв споживачів про надання розстрочки виконавець послуги з централізованого опалення у строк до 15-го числа місяця, наступного за місяцем, в якому такі заяви були отримані, надає постачальнику природного газу або виробнику теплової енергії та НКРЕКП довідку щодо суми коштів, які підлягають обов'язковій сплаті постачальнику природного газу протягом міжопалювального періоду, в рахунок оплати за природний газ, спожитий в кожному місяці відповідного опалювального сезону, складену згідно з додатком 5.

Відповідальність за достовірність розрахунку суми розстрочки за надану послугу з централізованого опалення та розрахунку суми коштів, які підлягають обов'язковій сплаті постачальнику природного газу протягом міжопалювального періоду, в рахунок оплати за природний газ, спожитий в кожному місяці відповідного опалювального сезону, покладається на виконавця послуги з централізованого опалення.

*{Правила доповнено пунктом 23<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

## **Відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води багатоквартирних будинків з ініціативи споживачів**

*{Назва розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1268 від 31.10.2007}*

24. Споживачі можуть відмовитися від отримання послуг з централізованого опалення та постачання гарячої води.

*{Пункт 24 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1268 від 31.10.2007}*

25. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у порядку, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

*{Абзац перший пункту 25 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1268 від 31.10.2007}*

Самовільне відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води забороняється.

26. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у разі, коли технічна можливість такого відключення передбачена затвердженою органом місцевого самоврядування відповідно до Закону України "Про тепlopостачання" схемою тепlopостачання, за умови забезпечення безперебійної роботи інженерного обладнання будинку та вжиття заходів щодо дотримання в суміжних приміщеннях вимог будівельних норм і правил з питань проектування житлових будинків, опалення, вентиляції, кондиціонування, будівельної теплотехніки; державних будівельних норм з питань складу, порядку розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва, а також норм проектування реконструкції та капітального ремонту в частині опалення.

*{Пункт 26 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1268 від 31.10.2007}*

27. Витрати, пов'язані з відключенням від мережі централізованого опалення та постачання гарячої води, а також встановленням індивідуальних (автономних) систем опалення, відшкодовуються споживачами відповідно до калькуляції, складеної виконавцем.

*{Пункт 27 в редакції Постанови КМ № 1268 від 31.10.2007}*

28. Споживачі, які встановили у квартирі багатоквартирного будинку індивідуальні (автономні) системи опалення, оплачують послуги з централізованого опалення місць загального користування будинку відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

## **Права та обов'язки споживача**

29. Споживач має право на:

1) зменшення розміру плати у разі:

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

*{Абзац другий підпункту 1 пункту 29 в редакції Постанови КМ № 151 від 17.02.2010}*

тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви споживача та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання).

2) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;

3) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання послуг шляхом зняття пломб за свій рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;

4) перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому цими Правилами;

*{Підпункт 4 пункту 29 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 933 від 03.09.2009}*

5) установа квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;

6) періодичну перевірку, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку;

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

8) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;



9) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

10) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг.

*{Пункт 29 доповнено підпунктом 10 згідно з Постановою КМ № 933 від 03.09.2009}*

Споживач має також інші права відповідно до законодавства.

30. Споживач зобов'язаний:

1) оплачувати послуги в установлені договором строки;

2) забезпечувати доступ до мережі, арматури, квартирних засобів обліку, розподільчих систем представника виконавця за наявності в нього відповідного посвідчення:

для ліквідації аварій - цілодобово;

для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного і профілактичного огляду, зняття контрольних показників квартирних засобів обліку - згідно з умовами договору;

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

4) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку та не втручатися в їх роботу;

5) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню у встановлених законом та договором розмірі;

6) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

### **Права та обов'язки виконавця**

31. Виконавець має право:

1) у разі несвоєчасного внесення споживачем платежів за надані послуги нараховувати пеню у розмірі, встановленому законом та договором;

2) вносити за погодженням із споживачем у договір зміни, що впливають на розмір плати за послуги;

3) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) доступу, у тому числі несанкціонованого, в приміщення споживача для ліквідації аварій відповідно до встановленого законом порядку.

Виконавець має також інші права відповідно до законодавства.

32. Виконавець зобов'язаний:

1) своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства та цих Правил;

2) інформувати споживача про адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);

3) надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, а також інформацію про ці Правила (зазначається у договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця);

4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;

5) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;

6) узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дні до проведення планових робіт всередині житлового приміщення час доступу до такого приміщення з наданням йому відповідного письмового повідомлення;

7) повідомляти споживача про плановану перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;

8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) протягом доби;

9) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;

10) утримувати внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт;

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

12) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством та договором;

13) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх розгляду;

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

15) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

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

*{Підпункт 16 пункту 32 в редакції Постанови КМ № 151 від 17.02.2010}*

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

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

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

19<sup>1</sup>) забезпечити проведення оплати послуг з опалення на поточний рахунок із спеціальним режимом використання шляхом зазначення реквізитів такого рахунка в договорі;

*{Пункт 32 доповнено підпунктом 19<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 1135 від 31.10.2011}*

19<sup>2</sup>) забезпечити своєчасне та безперешкодне прийняття заяв про надання розстрочки;

*{Пункт 32 доповнено підпунктом 19<sup>2</sup> згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016}*

20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

*{Пункт 32 з редакції Постанови КМ № 933 від 03.09.2009}*

## **Порядок перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг**

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

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

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

35. Представник виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавця повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договорі строку.

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

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

38. У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

39. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт-претензію і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причини такої відмови. У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів

розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

*{Правила доповнено розділом згідно з Постановою КМ № 933 від 03.09.2009}*

***{Розділ "Порядок проведення перерахунку розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, які не відповідають установленим вимогам" виключено на підставі Постанови КМ № 151 від 17.02.2010}***

**Особливості нарахування (визначення) плати за послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії**

40. Розмір щомісячної плати (П) за послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії за розрахунковий період протягом опалювального сезону у разі застосування одноставкового тарифу визначається виконавцем за формулою:

$$П = T_0 \times S \times K_i \times (n_i/n_{ki});$$

*{Абзац перший пункту 40 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

де  $T_0$  - одноставковий тариф на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) житлових будинків без будинкових та квартирних засобів обліку теплової енергії, гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр) за розрахунковий період протягом опалювального сезону (з податком на додану вартість);

S - опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) споживача, який отримує послугу з централізованого опалення та не має будинкового або квартирних засобу обліку теплової енергії, кв. метрів (куб. метрів);

$K_i$  - коефіцієнт, що враховує відхилення в і-му місяці фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального сезону від показників, врахованих під час розрахунку діючого тарифу;

*{Абзац четвертий пункту 40 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

$n_i$  - тривалість опалювального періоду в і-му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

*{Абзац п'ятий пункту 40 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

$n_{ki}$  - календарна кількість днів в і-му місяці.

*{Абзац шостий пункту 40 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

41. Розрахунок коефіцієнта, що враховує відхилення фактичних показників від врахованих у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення ( $K_i$ ), проводиться виконавцем послуг з централізованого опалення щомісяця шляхом визначення співвідношення фактичної розрахункової витрати теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків та норми витрати теплової енергії на опалення в і-му місяці розрахункового періоду:

$$K_i = q_{\text{факт } i} / q_{н i},$$

де  $q_{н i}$  - норма витрати теплової енергії в і-му місяці опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків, яка врахована у

встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

$q_{\text{факт } i}$  - фактична розрахункова витрата теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків в і-му місяці розрахункового періоду.

42. Норма витрати теплової енергії в і-му місяці опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків ( $q_{н i}$ ) визначається за формулою:

$$q_{н i} = q * n_i / N,$$

де  $q$  - середньозважена річна витрата теплової енергії протягом опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

$n_i$  - тривалість опалювального періоду в і-му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

$N$  - загальна тривалість опалювального сезону, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії.

43. Фактична розрахункова норма витрати теплової енергії на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків ( $q_{\text{факт } i}$ ), приведена до фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального сезону в і-му місяці, визначається за формулою:

$$q_{\text{факт } i} = q_{н i} \times (t_{\text{вн}} - t_{\text{ср о ф } i}) \times n_{\text{ф } i} / (n_i \times (t_{\text{вн}} - t_{\text{ср о с}}));$$

*{Абзац перший пункту 43 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

де  $t_{\text{вн}}$  - середня розрахункова температура внутрішнього повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) - 18 °С;

$t_{\text{ср о с}}$  - середня температура зовнішнього повітря за опалювальний сезон, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення, °С;

*{Абзац третій пункту 43 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

$t_{\text{ср о ф } i}$  - середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду за опалювальний сезон (кількість днів надання послуги з централізованого опалення) для відповідного населеного пункту в і-му місяці, °С;

*{Абзац четвертий пункту 43 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

$q_{н i}$  - норма витрати теплової енергії в і-му місяці опалювального сезону на опалення 1 кв. метра опалюваної площі (1 куб. метра об'єму) житлових будинків, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

*{Пункт 43 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

$n_{\text{ф } i}$  - фактична кількість днів надання послуги з централізованого опалення у розрахунковому періоді в і-му місяці;

*{Пункт 43 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

$n_i$  - тривалість опалювального періоду в  $i$ -му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії.

*{Пункт 43 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

44. У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з централізованого опалення розмір щомісячної плати за послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії за розрахунковий період протягом опалювального сезону визначається виконавцем як сума плати, розрахована виходячи з умовно-постійної частини тарифу (щомісяця протягом року) та умовно-змінної частини тарифу (щомісяця протягом опалювального сезону).

Плата, розрахована виходячи з умовно-змінної частини тарифу ( $\Pi_{yz}$ ), визначається за формулою:

$$\Pi_{yz} = T_{yz} \times S \times K_i \times (n_i/n_{ki});$$

*{Абзац другий пункту 44 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

де  $T_{yz}$  - умовно-змінна частина двоставкового тарифу на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) житлових будинків без будинкових та квартирних засобів обліку теплової енергії, гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр) за розрахунковий період протягом опалювального сезону (з податком на додану вартість);

$S$  - опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) споживача, який отримує послугу централізованого опалення та не має будинкового або квартирної приладу обліку теплової енергії, кв. метрів (куб. метрів);

$K_i$  - коефіцієнт, що враховує відхилення в  $i$ -му місяці фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального сезону від показників, врахованих під час розрахунку діючого тарифу;

*{Абзац п'ятий пункту 44 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

$n_i$  - тривалість опалювального періоду в  $i$ -му місяці, яка врахована у встановлених тарифах на послугу з централізованого опалення для населення (фізичних осіб) у разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

*{Абзац шостий пункту 44 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

$n_{ki}$  - календарна кількість днів в  $i$ -му місяці.

*{Абзац сьомий пункту 44 в редакції Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

45. Розрахунок коефіцієнта, що враховує відхилення фактичної температури зовнішнього повітря та тривалості опалювального періоду від врахованих під час розрахунку діючого тарифу в  $i$ -му місяці, за умови застосування двоставкового тарифу проводиться за формулами, зазначеними у пунктах 41, 42 і 43 цих Правил.

46. Середня фактична температура зовнішнього повітря розрахункового періоду для відповідного населеного пункту в  $i$ -му місяці, °C ( $t_{cp \ o \ \phi \ i}$ ) визначається як середньозважений показник на підставі офіційних даних Українського гідрометеорологічного центру (або іншої організації, що має право на представлення метеорологічної інформації) щодо температури зовнішнього повітря в кожній з днів розрахункового періоду, протягом яких фактично надавалася послуга з централізованого опалення.

*{Пункт 46 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

47. Якщо у споживача протягом розрахункового періоду змінювався розмір опалюваної площі (об'єму), розрахунок плати та визначення середньої температури зовнішнього повітря проводиться окремо за кожен період з урахуванням відповідного розміру площі (об'єму).

48. Проведення перерахунків розміру плати за послугу з централізованого опалення в разі ненадання її або надання не в повному обсязі, зниження якості, крім випадків, коли надання послуги з централізованого опалення розпочалося пізніше встановленого строку або опалювальний сезон достроково закінчився, а також за наявності перерв у наданні послуг, що перевищують допустимий строк, здійснюється відповідно до Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. № 151 (Офіційний вісник України, 2010 р., № 12, ст. 574), після проведення нарахувань згідно з вимогами пунктів 40-47 цих Правил.

*{Абзац другий пункту 48 виключено на підставі Постанови КМ № 156 від 16.03.2017}*

49. Субсидії на оплату послуги з централізованого опалення нараховуються виходячи із встановлених тарифів (гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр) відповідно до Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1995 р. № 848 (ЗП України, 1996 р., № 2, ст. 76; Офіційний вісник України, 1997 р., число 39, с. 17).

Виконавці за підсумками опалювального періоду подають інформацію про нарахування плати за послугу з централізованого опалення (у розрізі кожного місяця та з урахуванням усіх проведених перерахунків) структурним підрозділам з питань соціального захисту населення районних, районних у м. Києві і Севастополі держадміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад для здійснення перерахунку розміру призначених субсидій.

Для нарахування пільг з оплати послуги з централізованого опалення застосовується тариф на послугу з централізованого опалення (гривень за 1 кв. метр (гривень за 1 куб. метр), визначений з урахуванням перерахунків розміру плати за таку послугу відповідно до Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. № 151 (Офіційний вісник України, 2010 р., № 12, ст. 574), а також згідно з вимогами пунктів 40-47 цих Правил.

Відшкодування пільг здійснюється в межах соціальних нормативів, визначених законодавством.

*{Правила доповнено пунктом 49 згідно з Постановою КМ № 156 від 16.03.2017}*

*{Правила доповнено розділом згідно з Постановою КМ № 1037 від 30.10.2015}*

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**постановою Кабінету Міністрів України**  
**від 21 липня 2005 р. № 630**  
**(в редакції постанови Кабінету Міністрів України**  
**від 3 вересня 2009 р. № 933)**

**ТИПОВИЙ ДОГОВІР**  
**про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної**  
**та гарячої води і водовідведення**

*{Типовий договір в редакції Постанови КМ № 933 від 03.09.2009; із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 151 від 17.02.2010, № 1135 від 31.10.2011, № 1037 від 30.10.2015}*

*{Додаток 1 до Правил виключено на підставі Постанови КМ № 151 від 17.02.2010}*

Додаток 2  
до Правил

**АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ**  
**про неналежне надання або ненадання послуг**

*{Правила доповнено додатком 2 згідно з Постановою КМ № 933 від 03.09.2009}*



Додаток 3  
до Правил**ЖУРНАЛ**  
**реєстрації актів-претензій**

| Порядковий номер | Дата звернення | Прізвище, ім'я, по батькові заявника | Адреса заявника | Вид та зміст акта-претензії | Рішення керівника підприємства-виконавця послуг | Виконавець, строк виконання | Інформація про виконавця |
|------------------|----------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------------------|---|-----------------------------|--------------------------|
|                  |                |                                      |                 |                             |   |                             |                          |

*{Правила доповнено додатком 3 згідно з Постановою КМ № 933 від 03.09.2009}*

Додаток 4  
до Правил

**ЗАЯВА**

*{Правила доповнено додатком 4 згідно з Постановою КМ № 744 від 19.10.2016}*

Додаток 5  
до Правил

**ДОВІДКА**  
**щодо суми коштів, які підлягають обов'язковій сплаті постачальнику**  
**природного газу протягом міжопалювального періоду, в рахунок оплати за**  
**природний газ,**  
**спожитий в \_\_\_\_\_ місяці (місяцях) опалювального сезону**  
**20\_\_/\_\_\_ року**

\_\_\_\_\_  
(найменування виконавця послуги з централізованого опалення)

(гривень)

| Місяці<br>опалювального<br>сезону | Сума коштів, що<br>підлягає<br>щомісячній сплаті<br>протягом<br>міжопалювального<br>періоду | У тому числі |         |        |         |          |
|-----------------------------------|---|--------------|---------|--------|---------|----------|
|                                   |   | травень      | червень | липень | серпень | вересень |
| X                                 | X   |              |         |        |         |          |

жовтень

листопад

грудень

січень

лютий

березень

квітень

Усього

*{Правила доповнено додатком 5 згідно з Постановою КМ № 892 від 26.10.2016}*

## Документи та файли

 Сигнальний документ — [f178220n209.doc](#)

 Сигнальний документ — [f178220n210.doc](#)

 Сигнальний документ — [f178220n229.rtf](#)

## Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 12.08.2005 — 2005 р., № 30, стор. 84, стаття 1811, код акту 33177/2005
- **Урядовий кур'єр** від 01.10.2005 — № 186