

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

Закон України «Про теплопостачання»	Закон України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення»	Закон України «Про житлово-комунальні послуги»	Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 «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»
визначає основні правові, економічні та організаційні засади діяльності на об'єктах сфери теплопостачання та регулює відносини, пов'язані з виробництвом, транспортуванням, постачанням та використанням теплової енергії з метою забезпечення енергетичної безпеки України, підвищення енергоефективності функціонування систем теплопостачання, створення і удосконалення ринку теплової енергії та захисту прав споживачів та працівників сфери теплопостачання	визначає правові, економічні та організаційні засади функціонування системи питного водопостачання, спрямовані на гарантоване забезпечення населення якісною та безпечною для здоров'я людини питною водою	визначає основні засади організаційних, господарських відносин, що виникають у сфері надання та споживання житлово-комунальних послуг між їхніми виробниками, виконавцями і споживачами, а також їхні права та обов'язки	регулює відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг (виконавець), і фізичною та юридичною особою (споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення
<p>Споживач теплової енергії має право на:</p> <p>вибір одного або декількох джерел теплової енергії чи теплопостачальних організацій, якщо це можливо за існуючими технічними умовами;</p> <p>отримання інформації щодо якості теплопостачання, тарифів, цін, порядку оплати, режимів</p>	<p>Споживачі питної води, послуг з питного водопостачання та водовідведення мають право на:</p> <p>забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним стандартам, кількість і режим подачі якої визначаються на договірних засадах в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;</p> <p>одержання в установленому</p>	<p>1. Споживач має право:</p> <p>1) одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;</p> <p>2) одержувати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про</p>	<p>Споживач має право на:</p> <p>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;</p> <p>тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви споживача та офіційного</p>

<p>споживання теплової енергії; відшкодування згідно із законодавством збитків, заподіяних внаслідок порушення його прав, у разі виконання ним своїх зобов'язань відповідно до договору;</p> <p>приєднання до теплової мережі відповідно до нормативно-правових актів;</p> <p>отримання обсягів теплової енергії згідно з параметрами відповідно до договорів та стандартів;</p> <p>отримання перерахунку за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії протягом місяця після закінчення опалувального періоду.</p> <p>Захист прав споживачів теплової енергії, а також механізм реалізації захисту цих прав регулюються цим Законом, Законом України "Про захист прав споживачів", іншими нормативно-правовими актами.</p>	<p>порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води, зворотних вод, обсяги її реалізації, режими подачі та порядку розрахунку тарифів на послуги централізованого водопостачання і водовідведення;</p> <p>забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;</p> <p>організацію та проведення громадського обговорення в процесі прийняття рішень з питань питної води, питного водопостачання та водовідведення відповідно до закону;</p> <p>участь представників громадськості у перевірках, які проводяться органами виконавчої влади, з дотриманням встановленого режиму перебування на території об'єктів питного водопостачання та водовідведення;</p> <p>пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним стандартам, інших порушень законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та водовідведення;</p> <p>підключення в установленому порядку до централізованого водопостачання та водовідведення.</p>	<p>перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;</p> <p>3) на відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;</p> <p>4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;</p> <p>5) на зменшення розміру плати за надані послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості в порядку, визначеному договором або законодавством;</p> <p>6) на несплату вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності житлово-комунальних послуг, визначених договором у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;</p> <p>7) отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт;</p> <p>8) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у порядку, встановленому Кабінетом</p>	<p>документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);</p> <p>2) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>5) установа квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;</p> <p>6) періодичну перевірку, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку;</p> <p>7) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;</p> <p>8) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;</p> <p>9) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;</p> <p>10) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг.</p>
--	---	--	---

		<p>Міністрів України.</p> <p>2. Споживач має право на укладення договору з виконавцем відповідних послуг на профілактику, повірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та засобів обліку, що вийшли з ладу.</p>	<p>Споживач має також інші права відповідно до законодавства.</p>
<p>Теплопостачальні, і теплотранспортні і теплогенеруючі організації зобов'язані:</p> <p>при зміні тарифів на теплову енергію повідомляти споживача письмово або в засобах масової інформації в порядку, встановленому законодавством;</p> <p>забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;</p> <p>здійснювати перерахунок за спожиту теплову енергію із споживачами з урахуванням авансового платежу та показань приладів комерційного обліку теплової енергії протягом місяця після закінчення опалювального періоду;</p> <p>здійснювати технічний облік матеріальних та енергетичних ресурсів, а також комерційний облік теплової енергії.</p> <p>Теплопостачальні організації, які здійснюють діяльність із постачання теплової енергії з використанням власних теплових мереж, зобов'язані забезпечити рівноправний доступ до цих мереж усіх суб'єктів господарської діяльності відповідно</p>	<p>Підприємства питного водопостачання та централізованого водовідведення зобов'язані забезпечити:</p> <p>виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;</p> <p>подачу води для протипожежних потреб;</p> <p>впровадження новітніх технологій виробництва питної води, водовідведення та очищення стічних вод, ресурсозберігаючих технологій та обладнання, повторного використання очищених стічних вод та осаду, очищення стічних вод та вжиття заходів щодо обробки та утилізації осаду стічних вод;</p> <p>участь у фінансуванні реконструкції та розвитку об'єктів централізованого питного водопостачання і водовідведення, оснащення їх засобами обліку та регулювання споживання води;</p> <p>відшкодування збитків, завданих юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з їх вини;</p> <p>вжиття заходів щодо забезпечення населення питною водою у випадках</p>	<p>Виконавець зобов'язаний:</p> <p>1) забезпечувати своєчасність та відповідну якість житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;</p> <p>2) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків, квартир, приміщень;</p> <p>3) підготувати та укласти із споживачем договір на надання житлово-комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов його виконання згідно з типовим договором;</p> <p>4) надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання, режим надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;</p> <p>5) своєчасно проводити підготовку жилого будинку і його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;</p>	<p>Виконавець зобов'язаний:</p> <p>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;</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів</p>

<p>до укладених договорів.</p> <p>У разі наявності технічної можливості теплостачальні організації, що здійснюють постачання теплової енергії на закріпленій території, не мають права відмовити споживачу, який розташований на цій території, в укладенні договору.</p>	<p>порушень функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації);</p> <p>вирішення ситуаційних питань, пов'язаних з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі).</p>	<p>6) розглядати у визначений законодавством термін претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;</p> <p>7) утримувати в належному технічному стані, здійснювати технічне обслуговування та ремонт внутрішньобудинкових мереж, вживати заходів щодо ліквідації аварійних ситуацій, усунення порушень якості послуг у терміни, встановлені договором та/або законодавством;</p> <p>8) сплачувати споживачу компенсацію за перевищення встановлених термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт у розмірі, визначеному договором або законодавством;</p> <p>9) вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт;</p> <p>10) своєчасно за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з його вини.</p>	<p>обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;</p> <p>5) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) протягом доби;</p> <p>9) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;</p> <p>10) утримувати внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт;</p> <p>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</p>
---	---	--	--

			<p>порушення якісних показників надання послуг;</p> <p>12) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством та договором;</p> <p>13) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх розгляду;</p> <p>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);</p> <p>15) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;</p> <p>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;</p> <p>17) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;</p> <p>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</p>
--	--	--	---

			<p>договору;</p> <p>19) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і договором;</p> <p>19-1) забезпечити проведення оплати послуг з опалення на поточний рахунок із спеціальним режимом використання шляхом зазначення реквізитів такого рахунка в договорі;</p> <p>19-2) забезпечити своєчасне та безперешкодне прийняття заяв про надання розстрочки;</p> <p>20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.</p>
--	--	--	---

Місце та порядок отримання інформації

Виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) (далі – КМДА)	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП)	КБУ «Контактний центр міста Києва»	Виконавці послуг
<p>1. Запити на інформацію.</p> <p>Можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі.</p> <p>Зокрема:</p> <p>поштою – на адресу: 01044, Київ-044, вул. Хрещатик, 36, кім. 107 (на конверті вказати: «Інформаційний запит»);</p> <p>факсом – за номерами: (044) 202-74-61;</p> <p>телефоном – за номерами: (044) 202-76-00, (044) 202-76-42;</p> <p>електронною поштою – за адресою: zapyt@kma.gov.ua</p> <p>Письмовий запит на інформацію може бути складений за формою, розміщеною на офіційному інтернет-порталі Київської міської ради (www.kyivcity.gov.ua), або оформлений у довільній формі.</p> <p>Запит на інформацію може бути подано безпосередньо до структурних підрозділів КМДА, що є розпорядниками інформації, або до управління інформаційного забезпечення та доступу до публічної інформації апарату КМДА в робочий час згідно з правилами внутрішнього трудового розпорядку.</p>	<p>Для отримання інформації щодо тарифів ТОВ «Євро-реконструкція», ПАТ «АК «Київводоканал», а також інших виконавців послуг – ліцензіатів НКРЕКП необхідно звертатися безпосередньо до НКРЕКП:</p> <p>Адреса: 03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19</p> <p>веб-сайт: www.nerc.gov.ua</p> <p>тел.: (044) 204-48-27;</p> <p>e-mail: box@nerc.gov.ua</p> <p>запити на інформацію:</p> <p>e-mail: public.info@nerc.gov.ua</p> <p>тел.: (044) 204-48-27, 204-48-94;</p> <p>факс: (044) 277-30-47.</p>	<p>Зареєструвати звернення можна за багатоканальним телефоном 15-51 (зі стаціонарного) або (044) 205-73-37 (з мобільного) або залишити своє звернення через веб-сайт «Контактного центру міста Києва» (www.1551.gov.ua).</p>	<p>Виконавець послуг зобов'язаний надавати споживачу інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання, режим надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо.</p> <p>З переліком виконавців послуг (ліцензіатів КМДА) можна ознайомитися на сайті Департаменту житлово-комунальної інфраструктури: www.dzki.kyivcity.gov.ua в розділі «Довідник».</p>

З Порядком складання, подання, опрацювання запитів на інформацію, що надходять до КМДА, та надання відповідей на них, можна ознайомитися на офіційному веб-сайті КМДА (www.kyivcity.gov.ua) в розділі «Публічна інформація».

2. Звернення.

Можуть подаватися до КМДА (на адресу: 01044, Київ-044, вул. Хрещатик, 36) або безпосередньо до структурних підрозділів. Звернення громадян може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі).

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

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати та місця проживання.

Прийом громадян здійснюється відділом особистого прийому громадян за адресою:

вул. Хрещатик, 36, кімната № 110.

Години прийому громадян:

- понеділок – четвер з 09.00 до 18.00;
- п'ятниця з 09.00 до 16.45
- Обідня перерва з 13.00 до 13.45.

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

Е-пошта: zvernen@kmda.gov.ua