Міністерство розвитку
громад та територій України

АБЕТКА
СПОЖИВАЧА

для споживачів
житлово-комунальних
послуг*

* ПОСЛУГИ З ПОСТАЧАННЯ ТЕПЛОВОЇ ЕНЕРГІЇ, ГАРЯЧОЇ ВОДИ, ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ, ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОВІДВЕДЕННЯ, ПОВОДЖЕННЯ З ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ, УПРАВЛІННЯ БУДИНКОМ

"АБЕТКА СПОЖИВАЧА"

- це ваш універсальний довідник у користуванні житлово-комунальними послугами. Тут ви ознайомитесь з роз'ясненнями основних термінів та законодавчих положень у цій сфері.

ЗМІСТ

А

АБОНЕНТСЬКА ПЛАТА

Б

БАГАТО-КВАРТИНИЙ БУДИНОК

В

ВИКОНАВЦІ ПОСЛУГ

Г

ГАРЯЧА ВОДА

Д

ДОГОВОРИ З ВИКОНАВЦЯМИ

Е

ЕНЕРГО-ЕФЕКТИВНІСТЬ

Ж

ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ

З

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

І

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ СПОЖИВАЧ

К

КОЛЕКТИВНИЙ СПОЖИВАЧ

Л

ЛІЧИЛЬНИК (ВУЗОЛ ОБЛІКУ)

М

МАЙНО СПІВВЛАСНИКІВ

О

ОСББ

П

ПОБУТОВІ ВІДХОДИ

Р

РЕМОНТ МЕРЕЖ

С

СУБ'ЄКТИ ПРАВОВІДНОСИН

Т

ТАРИФИ

У

УПРАВЛІННЯ БУДИНКОМ

Ф

ФОНД ЕНЕРГО-ЕФЕКТИВНОСТІ

Я

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

А

АБОНЕНТСЬКА ПЛАТА

Платіж, який споживач сплачує виконавцю комунальної послуги за індивідуальним договором про надання комунальних послуг у багатоквартирному будинку (крім послуг з постачання та розподілу природного газу та електричної енергії)

Споживач сплачує плату за абонентське обслуговування (далі - абонентська плата) незалежно від користування послугою за умови укладення індивідуального договору з постачальником послуг.

Навіть якщо абонент не користувався послугою, рахунок за неї буде надано з нульовими показниками, а абонплату доведеться сплатити.

АБОНЕНТСЬКА ПЛАТА СТЯГУЄТЬСЯ ЛИШЕ ПРИ НАДАННІ ПОСЛУГ

- ПОСТАЧАННЯ ТЕПЛОВОЇ ЕНЕРГІЇ / ГАРЯЧОЇ ВОДИ
- ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ / ВОДОВІДВЕДЕННЯ
- ПОВОДЖЕННЯ З ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ

СКЛАДОВІ АБОНЕНТСЬКОЇ ПЛАТИ

ВИТРАТИ ВИКОНАВЦЯ ПОВЯЗАНІ З:

- УКЛАДАННЯМ ДОГОВОРУ
- ЗДІЙСНЕННЯМ РОЗПОДІЛУ ОБСЯГУ СПОЖИТИХ ПОСЛУГ МІЖ СПОЖИВАЧАМИ
- ОБСЛУГОВУВАННЯМ ПРИЛАДІВ

Абонентська плата не може перевищувати граничного розміру, визначеного постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 808

6 БАГАТОКВАРТИРНИЙ БУДИНОК

Багатоквартирним будинком вважається житловий будинок, в якому розташовано три чи більше квартири

Крім квартир у багатоквартирному будинку можуть бути розташовані нежитлові приміщення, які є самостійними об’єктами нерухомого майна.

СПІЛЬНЕ МАЙНО БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ

- **Приміщення загального користування**
- **Будівлі і споруди для потреб співвласників**
- **Конструкції будинку та обладнання всередині або за межами будинку**
- **Право на земельну ділянку на якій розташований будинок**

Прибудинкова територія - територія навколо багатоквартирного будинку, визначена на підставі відповідної документації, у межах земельної ділянки, на якій розташовані багатоквартирний будинок і належні до нього будівлі та споруди.

В ВИКОНАВЦІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Компанії, що надають комунальні послуги споживачу відповідно до умов договору

1 **Забезпечують своєчасність, безперервність і відповідну якість комунальних послуг**

2 **Проводять необхідні роботи з усунення виявлених неполадок, що виникли з їх вини**

3 **Надають усю необхідну інформацію про місячний платіж, тарифи та їх структуру**

Між споживачами та виконавцями житлово-комунальних послуг укладаються договори про надання послуг, які чітко визначають права та обов'язки кожної сторони

ІНШІ ОБОВ'ЯЗКИ ВИКОНАВЦІВ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

- ІНФОРМУВАТИ ПРО ЗМІНИ
- УСУВАТИ НЕПОЛАДКИ
- РОЗГЛЯДАТИ ПРЕТЕНЗІЇ СПОЖИВАЧІВ
- ЛІКВІДОВУВАТИ АВАРІЇ
- СВОЄЧАСНО РЕАГУВАТИ НА ВИКЛИКИ СПОЖИВАЧА
- ГОТУВАТИ ТА УКЛАДАТИ ДОГОВОРИ
- ПРОВОДИТИ ПІДГОТОВКУ ДО ОПАЛЮВАЛЬНОГО ПЕРІОДУ

Г

ГАРЯЧА ВОДА

Вода, призначена для задоволення санітарно-гігієнічних та господарсько-побутових потреб споживачів, якісні та температурні характеристики якої відповідають нормативним вимогам

Відповідно до правил надання послуги

Рівень температури гарячої води повинен бути не нижче 50 та не вище ніж 75 градусів Цельсія на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача.

50°C

75°C

У разі планової перерви в наданні послуги виконавець зобов'язаний повідомити споживача про це не пізніше як за 10 робочих днів. У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви.

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПЕРЕРВУ ЗА 10 ДНІВ

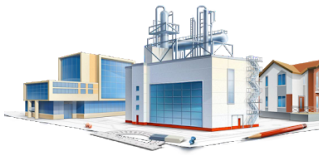
У разі настання перерв у наданні послуги плата за ці послуги не нараховується

Д ДОГОВОРИ З ВИКОНАВЦЯМИ ПОСЛУГ

Форма відносин, що передбачає укладання договорів з виконавцем послуг з метою постачання житлово-комунальної послуги

Закон України "Про житлово-комунальні послуги" передбачає нову систему взаємодії між виконавцями та споживачами послуг.

ПЕРЕДБАЧЕНО 3 БАЗОВІ МОДЕЛІ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН МІЖ СПОЖИВАЧАМИ І ВИКОНАВЦЯМИ ЖКП



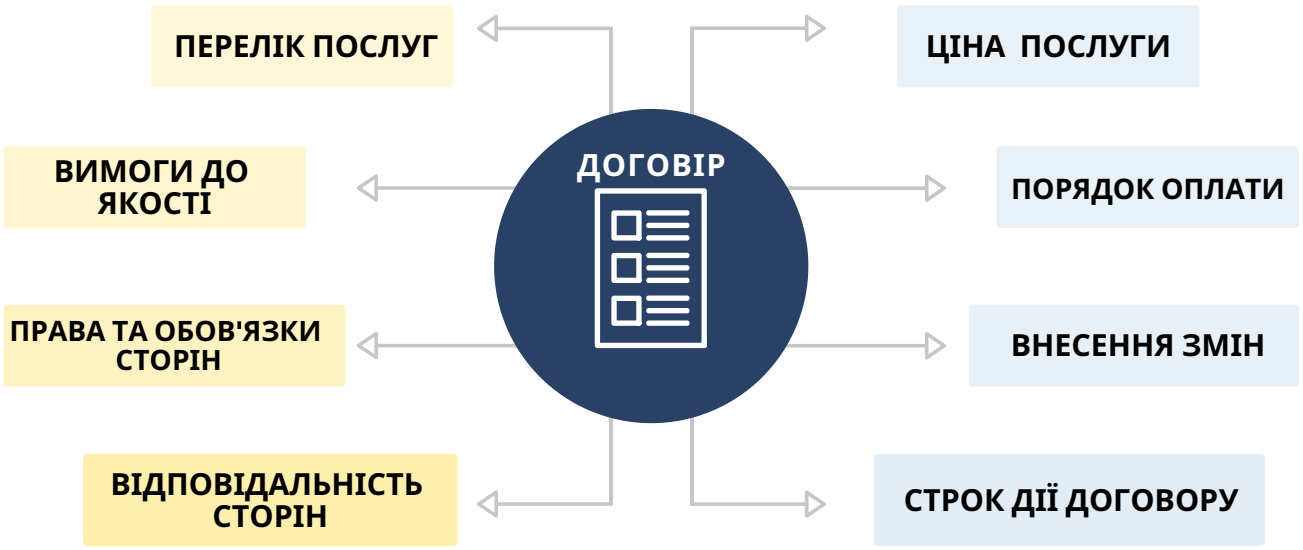
ДОГОВІР З КОЛЕКТИВНИМ СПОЖИВАЧЕМ УКЛАДАЄТЬСЯ МІЖ ВИКОНАВЦЕМ ПОСЛУГИ ТА ОСББ (АБО ІНШОЮ ЮРИДИЧНОЮ ОСОБОЮ)

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ДОГОВІР УКЛАДАЄТЬСЯ МІЖ ВИКОНАВЦЕМ ПОСЛУГИ ТА ІНДИВІДУАЛЬНИМ СПОЖИВАЧЕМ

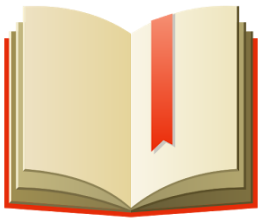
КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР УКЛАДАЄТЬСЯ МІЖ ВИКОНАВЦЕМ ПОСЛУГИ ТА ОСОБОЮ УПОВНОВАЖЕНОЮ НА ЦЕ СПІВВЛАСНИКАМИ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ

Договір про надання комунальних послуг укладається строком на один рік і автоматично продовжується за згодою сторін

ІСТОТНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

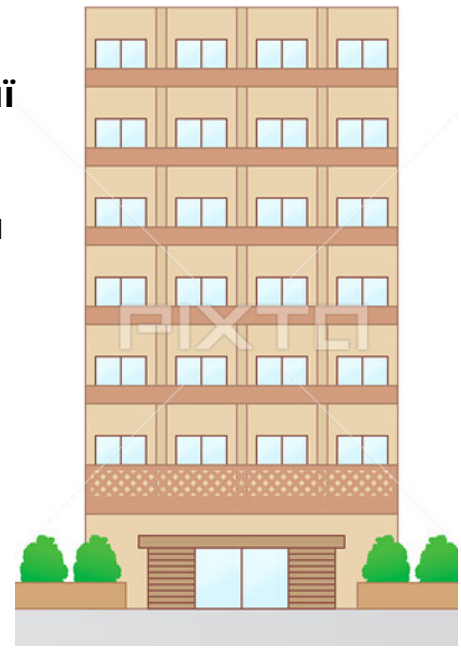


ОБРАННЯ МОДЕЛІ ДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН



Договори про надання житлово-комунальних послуг укладаються відповідно до типових договорів, затверджених Кабінетом Міністрів України (див. пункт 7, с.31)

Співвласники багатоквартирного будинку самостійно обирають одну з моделей організації договірних відносин за кожним видом комунальної послуги (крім послуг з постачання і розподілу природного газу та електричної енергії).



У межах одного багатоквартирного будинку дозволяється обрання різних моделей організації договірних відносин за різними видами комунальних послуг

КОРИСНО

Як укладати договори з виконавцями послуг*

СПОЖИВАЧ ПОЛУГ ПЕРЕД УКЛАДАННЯМ ДОГОВОРУ ПОВИНЕН НАДАТИ ВИКОНАВЦЮ НЕОБХІДНУ ПРАВДИВУ ІНФОРМАЦІЮ

КРОК 1

ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ

Власник або співвласники будинку приймають рішення щодо отримання послуги

КРОК 2

ВИБІР КОМПАНІЇ-ВИКОНАВЦЯ

Спільним рішенням відбувається вибір виконавця послуги

КРОК 3

ІНІЦІАТИВА

Ініціювати укладання договору може одна зі сторін

КРОК 4

СКЛАДАННЯ ПРОЕКТУ ДОГОВОРУ

Договори розробляються відповідно до типових договорів

КРОК 5

ПІДПИСАННЯ ДОГОВОРУ

Погодження та укладання договору з виконавцем послуги

*Порядоку укладання договорів визначено Законом України від 09.11.2017 № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги» (див. пункт 1, ст 31)

ЕНЕРГЕТИЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ БУДІВЕЛЬ

Енергетична ефективність будівлі - властивість будівлі, що характеризується кількістю енергії, необхідної для створення належних умов проживання та життєдіяльності людей у такій будівлі*

ОСНОВНІ ЗАХОДИ ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕНЕРГЕТИЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ БУДІВЕЛЬ

- **утеплення зовнішніх стін та даху, заміна вікон, дверей, тощо**
- **встановлення лічильників теплової енергії, гарячої та холодної води**
- **встановлення індивідуального теплового пункту з автоматичним погодним регулюванням**
- **використання відновлюваних та альтернативних джерел енергії**
- **модернізація внутрішньобудинкових систем опалення, гарячого водопостачання, вентиляції, освітлення, тощо**

ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ЕНЕРГЕТИЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ БУДІВЕЛЬ ПРОВОДИТЬСЯ СЕРТИФІКАЦІЯ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СЕРТИФІКАЦІЇ ЕНЕРГЕТИЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ БУДІВЛІ СКЛАДАЄТЬСЯ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ СЕРТИФІКАТ

Енергетичний сертифікат складається з метою:

- **інформування власника про рівень енергоефективності будівлі;**
- **визначення заходів з підвищення рівня енергоефективності;**
- **отримання можливості долучитися до програми "Енергодім" від Фонду енергоефективності**

Енергетичний аудит - послуга, що передбачає здійснення аналізу будівлі на відповідність мінімальним вимогам енергетичної ефективності

ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ЕНЕРГОАУДИТОРОМ (ДИВ. С. 12)

*Закон України від 22.06.2017 2118-VIII, "Про енергетичну ефективність будівель" (див. пункт 4, ст. 31)

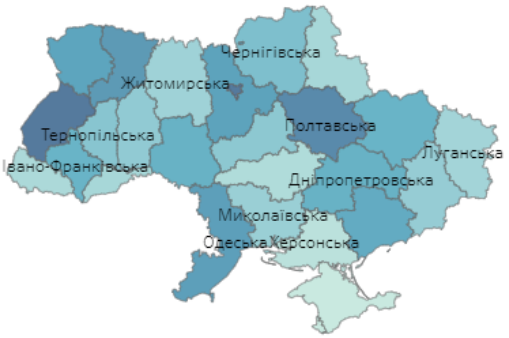
КОРИСНО

ЯК ОБРАТИ ЕНЕРГОАУДИТОРА?

Енергоаудитор - фізична особа, яка отримала кваліфікаційний атестат та має право на проведення сертифікації енергетичної ефективності;

ЩОБ ВЗЯТИ УЧАСТЬ У ПРОГРАМІ ПІДТРИМКИ ЕНЕРГОМОДЕРНІЗАЦІЇ БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ «ЕНЕРГОДІМ», ОСББ НЕОБХІДНО ПРОВЕСТИ ЕНЕРГОАУДИТ БУДІВЛІ

Розширений перелік енергоаудиторів України відкритий для користування, його можна подивитися на Інтерактивній карті фахівців із сертифікації енергоефективності будівель (див. пункт 12, с.31)



СЕРТИФІКАЦІЯ ЕНЕРГЕТИЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ОБ'ЄКТІВ БУДІВНИЦТВА ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ НА ЗАМОВЛЕННЯ ТА ЗА РАХУНОК ЗАМОВНИКА НА ДОГОВІРНИХ ЗАСАДАХ

Сертифікація енергетичної ефективності будівель здійснюється за рішенням власника (співвласників)

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СЕРТИФІКАЦІЇ ЕНЕРГЕТИЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ СКЛАДАЄТЬСЯ ЕНЕРГЕТИЧНИЙ СЕРТИФІКАТ.

ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ (ЖКП)

Це результат господарської діяльності спрямованої на забезпечення умов проживання осіб відповідно до порядків та правил, що здійснюються на підставі договорів

НАДАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ВИКЛЮЧНО НА ДОГОВІРНИХ ЗАСАДАХ

Договори про надання послуг укладаються відповідно до типових примірних договорів і включають вимоги до якості послуг, права та обов'язки сторін, ціну та порядок оплати послуги.

Відносини між споживачами та виконавцями житлово-комунальних послуг регулюються Законом України від 09.11.2017 № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги»

ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ

КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ

- ПОСТАЧАННЯ ТЕПЛОВОЇ ЕНЕРГІЇ
- ЦЕНТРАЛІЗОВАНЕ ВОДОПОСТАЧАННЯ
- ЦЕНТРАЛІЗОВАНЕ ВОДОВІДВЕДЕННЯ
- ПОВОДЖЕННЯ З ВІДХОДАМИ

ЖИТЛОВА ПОСЛУГА

ПОСЛУГА З УПРАВЛІННЯ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ **(ДИВ. С.25)**

3 ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

ПОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПРАВ ТА ОБОВ'ЯЗКІВ ВИЗНАЧЕНО У ЗАКОНОМ УКРАЇНИ ВІД 09.11.2017 *№* 2189-VIII «*ПРО ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ*»

Споживач має право викликати виконавця комунальних послуг у разі ненадання або надання неналежної якості комунальних послуг для перевірки обсягу та якості наданих послуг. Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПЕРЕВІРКИ ВИКОНАВЦЕМ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ТА СПОЖИВАЧЕМ ПІДПИСУЄТЬСЯ АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ

Виконавець комунальної послуги протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або видає споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Якщо виконавець не прибуває на виклик споживача в установлений строк, такий акт підписується споживачами і надсилається виконавцю комунальної послуги рекомендованим листом

Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг здійснюється Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба)

КОРИСНО

ЯК ОФОРМИТИ ПРЕТЕНЗІЮ?

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ

Проблема

Послуга неналежної якості або не в повному обсязі

Виклик представника

Споживач має право викликати виконавця комунальної послуги

Перевірка

Перевірка якості комунальної послуги

Складання акта-претензії

Оформюється за результатами перевірки

Вирішення проблеми

Виконавець протягом 5 днів повинен вжити необхідних заходів

ВИКОНАВЕЦЬ ПОВИНЕН ВИРІШИТИ ПИТАННЯ ПРОТЯГОМ 5 ДНІВ

ПЕРЕВІРКА ПРОВОДИТЬСЯ НА ВИМОГУ СПОЖИВАЧА

Акт-претензія складається виконавцем комунальної послуги та споживачем за результатами перевірки та повина містити інформацію про те, в чому полягало ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальної послуги, дату її ненадання, а також іншу інформацію, що характеризує проблему.

I ІНДИВІДУАЛЬНИЙ СПОЖИВАЧ

Індивідуальний споживач - фізична або юридична особа, яка є власником квартири або нежитлового приміщення і отримує житлово-комунальну послугу для власних потреб

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ СПОЖИВАЧ МАЄ ПРАВО НА:

- ЯКІСНУ ТА БЕЗПЕРЕБІЙНУ ПОСЛУГУ
- ДЕТАЛЬНИЙ РОЗРАХУНОК ОБСЯГУ ПОСЛУГИ
- СКЛАДАННЯ АКТУ-ПРЕТЕНЗІЇ
- БЕЗОПЛАТНУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ТАРИФИ
- ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ ЗАВДАНИХ МАЙНУ
- УСУНЕННЯ НЕДОЛІКІВ У НАДАННІ ЖКП
- ПЕРЕВІРКУ КІЛЬКОСТІ ТА ЯКОСТІ ПОСЛУГ
- УКЛАДАННЯ ДОГОВУ З ВИКОНАВЦЯМИ ПОСЛУГИ
- ПОВІРКУ КВАРТИРНИХ ЛІЧИЛЬНИКІВ

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ СПОЖИВАЧ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ:

- УКЛАДАТИ ДОГОВОРИ З ВИКОНАВЦЯМИ
- УСУВАТИ НЕСПРАВНОСТІ, ЩО ВИНИКЛИ З ЙОГО ВИНИ
- ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ ЦІЛІСНІСТЬ ПРИЛАДІВ ОБЛІКУ

- ВЛАСНИМ КОШТОМ ПРОВОДИТИ РЕМОНТ ОБЛАДНАННЯ, ЯКЩО ВОНО ПОШКОДЖЕННО З ЙОГО ВИНИ
- ОПЛАЧУВАТИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ ЗА ВСТАНОВЛЕНИМИ ТАРИФАМИ ТА У ВСТАНОВЛЕННІ СТРОКИ
- ДОТРИМУВАТИСЯ ПРАВИЛ БЕЗПЕКИ, ЗОКРЕМА ПОЖЕЖНОЇ ТА ГАЗОВОЇ, САНІТАРНИХ НОРМ
- ДОТРИМУВАТИСЯ ВИМОГ ЖИТЛОВОГО ТА МІСТОБУДІВНОГО ЗАКОНОДАВСТВА ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ РЕМОНТУ
- ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ СВОЄЧАСНУ ПІДГОТОВКУ ОБ’ЄКТІВ ДО ЕКСПЛУАТАЦІЇ В ОСІННЬО-ЗИМОВИЙ ПЕРІОД
- ІНФОРМУВАТИ УПРАВИТЕЛЯ ПРО ЗМІНУ ВЛАСНИКА ЖИТЛА ТА ПРО ФАКТИЧНУ КІЛЬКІСТЬ ОСІБ, ЯКІ ПОСТІЙНО ПРОЖИВАЮТЬ У ЖИТЛІ СПОЖИВАЧА

КОЛЕКТИВНИЙ СПОЖИВАЧ

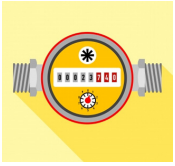
Колективний споживач - юридична особа, що об’єднує споживачів у будівлі, діє від їх іменні, та в їхніх інтересах укладає договір про надання комунальної послуги.

КОЛЕКТИВНИЙ СПОЖИВАЧ МАЄ ПРАВО

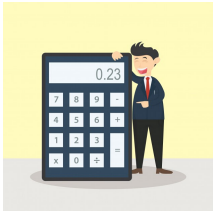
- УКЛАДАТИ ДОГОВОРИ ПРО НАДАННЯ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ
- РОЗРИВАТИ ДОГОВОРИ ПРО НАДАННЯ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

КОЛЕКТИВНИЙ СПОЖИВАЧ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ

ДОПУСКАТИ ВИКОНАВЦІВ ПОСЛУГ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ТА РЕМОНТУ ОБ'ЄКТІВ СПІЛЬНОГО МАЙНА



ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ РОЗПОДІЛ СПОЖИТИХ ПОСЛУГ МІЖ СПОЖИВАЧАМИ (ДИВ. С. 18)



СПЛАЧУВАТИ ПЕНЮ У РАЗІ НЕСВОЄЧАСНОЇ ОПЛАТИ

НАДАВАТИ ДЕТАЛЬНИЙ РОЗРАХУНОК РОЗПОДІЛУ

Колективний договір укладається від імені та за рахунок усіх співвласників багатоквартирного будинку управителем, ОСББ або іншою уповноваженою співвласниками особою

Л ЛІЧИЛЬНИК

Лічильник (далі - вузол обліку) - комплекс пристроїв, який призначений для вимірювання спожитої теплової енергії та води, а також технічної реєстрації результатів такого вимірювання

Засади забезпечення комерційного, у тому числі розподільного, обліку послуг з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання визначено у Законі України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" № 2454-VIII від 07.06.2018

Вузол комерційного обліку(будинковий лічильник) - вузол обліку, що забезпечує загальний облік споживання відповідної комунальної послуги в будівлі, її частині, обладнаній окремим інженерним вводом

Вузол розподільного обліку (квартирний лічильник) - вузол обліку, що забезпечує індивідуальний облік споживання відповідної комунальної послуги в будівлях, де налічуються два та більше споживачів

Повірка і обслуговування вузла комерційного обліку здійснюється виконавцем послуг та за рахунок споживача

Повірка і обслуговування вузла індивідуального обліку здійснюється споживачем. За умови індивідуального договору такі роботи включені в абоненську плату

ВУЗЛИ КОМЕРЦІЙНОГО ОБЛІКУ Є СПІЛЬНОЮ СУМІСНОЮ ВЛАСНІСТЮ СПІВВЛАСНИКІВ БУДИНКУ

МАЙНО СПІВВЛАСНИКІВ

Спільне майно багатоквартирного будинку - приміщення загального користування, несучо-огороджувальні конструкції будинку, механічне, електричне, сантехнічне та інше обладнання всередині або за межами будинку, яке обслуговує більше одного приміщення, а також будівлі і споруди, які призначені для задоволення потреб співвласників багатоквартирного будинку та розташовані на прибудинковій території, а також права на земельну ділянку, на якій розташовані багатоквартирний будинок і належні до нього будівлі та споруди і його прибудинкова територія.

ВЛАСНИКИ КВАРТИР ТА НЕЖИТЛОВИХ ПРИМІЩЕНЬ Є СПІВВЛАСНИКАМИ СПІЛЬНОГО МАЙНА БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ. І ТАКІ СПІВВЛАСНИКИ НЕ МАЮТЬ ПРАВА НА ВИДІЛЕННЯ В НАТУРІ ЧАСТКИ ІЗ СПІЛЬНОГО МАЙНА БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ

СПІВВЛАСНИКИ

МАЮТЬ ПРАВО:

- КОРИСТУВАТИСЯ СПІЛЬНИМ МАЙНОМ
- БРАТИ УЧАСТЬ В УПРАВЛІННІ БУДИНКОМ
- ОДЕРЖУВАТИ ІНФОРМАЦІЮ ПРО ТЕХНІЧНИЙ СТАН БУДИНКУ
- ОЗНАЙОМЛЮВАТИСЯ З РІШЕННЯМИ ЗБОРІВ СПІВВЛАСНИКІВ
- НА ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ ПРОПОРЦІЙНО ДО ЧАСТКИ

ЗОБОВ`ЯЗАНІ

- ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ НАЛЕЖНЕ УТРИМАННЯ СПІЛЬНОГО МАЙНА
- ВИКОНУВАТИ РІШЕННЯ ЗБОРІВ СПІВВЛАСНИКІВ
- ЗАБЕЗПЕЧУВАТИ ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА РЕМОНТ СПІЛЬНОГО МАЙНА
- ДОТРИМУВАТИСЯ ПРАВИЛ БЕЗПЕКИ ТА ПРАВИЛ УТРИМАННЯ БУДИНКУ
- ВІДШКОДОВУВАТИ ЗБИТКИ ЗАВДАНІ МАЙНУ ІНШИХ СПІВВЛАСНИКІВ

ОРГАНІЗАЦІЯ СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ (ОСББ)

Юридична особа, створена власниками квартир та/або нежитлових приміщень багатоквартирного будинку для сприяння використанню їхнього власного майна та його управління, утримання і використання

Рішення вважається прийнятим зборами співвласників, якщо за нього проголосували власники квартир та нежитлових приміщень, площа яких разом перевищує 75 відсотків загальної площі всіх квартир та нежитлових приміщень багатоквартирного будинку

РІШЕННЯ СПІВВЛАСНИКІВ Є ОБОВ'ЯЗКОВИМИ ДЛЯ ВИКОНАННЯ УСІМА ЧЛЕНАМИ БУДИНКУ

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ В ОСББ

ЗАГАЛЬНІ ЗБОРИ ОБИРАЮТЬ

ЧЛЕНІВ ПРАВЛІННЯ

ГОЛОВА ПРАВЛІННЯ

РЕВІЗОРА

ЗДІЙСНЮЄ КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ

РІШЕННЯ В ОСББ ПРИЙМАЄТЬСЯ ШЛЯХОМ ПОІМЕННОГО ГОЛОСУВАННЯ

- Закон України "Про здійснення права власності у багатоквіартирному будинку" (див. пункт 5, ст. 31)

ПОБУТОВІ ВІДХОДИ

Побутові відходи - це змішані та роздільно зібрані відходи від домогоподарств, включаючи папір, картон, скло, метали, пластик, біо-відходи, деревину, текстиль, електричне обладнання, батарейки, батареї, акамулятори.

Послуга з вивезення, перероблення та захоронення побутових відходів надається згідно з правилами благоустрою території населеного пункту, затвердженими органом місцевого самоврядування

Тарифи на послугу з поводження з побутовими відходами є сумою тарифів на послуги з вивезення, перероблення та захоронення побутових відходів.

Критерієм якості послуг з вивезення побутових відходів є дотримання графіка вивезення побутових відходів, дотримання правил надання послуги та вимог законодавства щодо надання послуги

Виконавця послуг з вивезення побутових відходів на конкурсних засадах визначає орган місцевого самоврядування. Виконавець зобов'язуються укласти договори про надання послуг з перероблення та захоронення побутових відходів із суб'єктами господарювання, що надають такі послуги відповідно до правил благоустрою території населеного пункту.

РЕМОНТ ВНУТРІШНЬО-БУДИНКОВИХ СИСТЕМ

Послуга з управління багатоквартирним будинком включає поточний ремонт спільного майна багатоквартирного будинку

Обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, що забезпечують надання відповідної комунальної послуги (крім послуг з постачання та розподілу природного газу і електричної енергії), здійснюються виконавцем такої послуги на підставі відповідного договору зі співвласниками.

КАПІТАЛЬНИЙ РЕМОНТ ВНУТРІШНЬОБУДИНКОВИХ СИСТЕМ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ СПІВВЛАСНИКАМИ ЗА ЇХ РАХУНОК*

Відповідно до Закону України "Про житлово-комунальні послуги" плата за обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку визначається договором між виконавцем послуги та співвласниками багатоквартирного будинку

Виконання робіт з поточного ремонту внутрішньобудинкових систем здійснюється виконавцем на підставі плану проведення таких робіт визначених договором про надання послуги

ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ З ПОТОЧНОГО РЕМОНТУ ПЛАНУЄТЬСЯ У СТРОКИ ТА У СПОСІБ, ЩО МАКСИМАЛЬНО ЗМЕНШУЮТЬ СТРОК ПЕРЕРВИ У НАДАННІ ВІДПОВІДНОЇ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

- Закон України "Поо здіснення права власності у багатоквартирному будинку" (див. пункт .. Корисних посилань)

СУБ'ЄКТИ ПРАВОВІДНОСИН У СФЕРІ ЖКП

УЧАСНИКИ ПРАВОВІДНОСИН У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

СПОЖИВАЧІ ПОСЛУГ
(ДИВ. С. 16-17)

УПРАВИТЕЛЬ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ
(ДИВ. С. 26)

ВИКОНАВЦІ ПОСЛУГ
(ДИВ. С. 6)

Надання житлово-комунальних послуг та відносини між виконавцями послуг та управителями здійснюються виключно на договірних засадах, за обраними моделями договірних відносин

ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

ПОВНОВАЖЕННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

- **Затвердження та виконання місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства;**
- **встановлення цін/тарифів на комунальні послуги відповідно до закону;**
- **затвердження норм споживання комунальних послуг;**
- **інформування населення та моніторинг відповідно до законодавства стану виконання місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства;**
- **встановлення одиниці виміру обсягу наданих послуг з поводження з побутовими відходами.**

ТАРИФИ НА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Тарифи на житлово-комунальні послуги встановлюються за домовленістю сторін, крім випадків, коли відповідно до законодавства тарифи є регульованими

Послуги надаються з урахуванням встановленого рішенням органу місцевого самоврядування тарифу, його структури, періодичності та строків надання послуг. Копія такого рішення є невід'ємною частиною договору про надання послуг.

У разі прийняття рішення про зміну тарифів на комунальні послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам

Рахунки на оплату комунальної послуги надаються споживачу на паперовому носії. На вимогу або за згодою споживача рахунки можуть надаватися споживачу в електронному вигляді, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживачів.

КОРИСНО

РАХУНОК НА ОПЛАТУ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

РАХУНОК НА ОПЛАТУ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ПОВИНЕН МІСТИТИ ТАКУ ІНФОРМАЦІЮ:

- ПЛАТІЖНІ РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ
- ОБСЯГ СПОЖИТОЇ ПОСЛУГИ
- ІНФОРМАЦІЯ ПРО СПОЖИВАЧА
- ДІЮЧІ ЦІНИ ТА ТАРИФИ
- ПЕРІОД, ЗА ЯКИЙ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ НАРАХУВАННЯ
- РОЗРАХУНКИ ЗА ПОСЛУГУ
- СЕРЕДНІЙ ОБСЯГ СПОЖИВАННЯ ІНШИМИ СПОЖИВАЧАМИ
- СУМА ДО СПЛАТИ

Обсяг відповідної комунальної послуги, визначений за допомогою вузла комерційного обліку розподіляється між усіма споживачами з урахуванням показань вузлів розподільного обліку.

У

УПРАВЛІННЯ БУДИНКОМ

Діяльність спрямована на забезпечення належних умов проживання і задоволення господарсько-побутових потреб мешканців

ПОСЛУГУ З УПРАВЛІННЯ БУДИНКОМ НАДАЄ УПРАВИТЕЛЬ

Управитель - фізична особа - підприємець або юридична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, яка за договором із співвласниками забезпечує належне утримання та ремонт спільного майна багатоквартирного будинку і прибудинкової території та належні умови проживання і задоволення господарсько-побутових потреб.

Під час надання послуги з управління управитель забезпечує виконання робіт з утримання спільного майна багатоквартирного будинку та прибудинкової території, що входять до кошторису витрат на утримання будинку, і з урахуванням обов'язкового переліку робіт та послуг, що затверджується Мінрегіоном.

ПОСЛУГА З УПРАВЛІННЯ БУДИНКОМ ПЕРЕДБАЧАЄ

- УТРИМАННЯ СПІЛЬНОГО МАЙНА
- САНІТАРНО-ТЕХНІЧНІ РОБОТИ
- ПРИБИРАННЯ ПРИМІЩЕНЬ
- ОБСЛУГОВУВАННЯ ВНУТРІШНЬОБУДИНКОВИХ СИСТЕМ
- УТРИМАННЯ ЛІФТІВ
- РЕМОНТ СПІЛЬНОГО МАЙНА
- ПРИБИРАННЯ ПРИБУДИНКОВОЇ ТЕРИТОРІЇ
- КУПІВЛЮ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СПІЛЬНОГО МАЙНА

ФОРМИ УПРАВЛІННЯ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ

САМОСТІЙНЕ УПРАВЛІННЯ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ СПІВВЛАСНИКАМИ

Управління будинком відбувається зборами співвласників, де рішення приймаються голосуванням.

Співвласники як споживачі комунальних послуг укладають договори з постачальниками комунальних послуг

УПРАВЛІННЯ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ УПРАВИТЕЛЕМ

За рішенням співвласників управління багатоквартирним будинком може бути передано управителю (управляючій компанії - юридичній особі або ФОП)

Управління багатоквартирним будинком управителем здійснюється на підставі договору, який укладається строком на 1 рік

УПРАВЛІННЯ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ ОБ'ЄДНАННЯМ СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ

ОСББ здійснюють управління через свої органи управління: загальні збори, правління і ревізійну комісію

ОСББ може здійснювати управління самостійно або паралельно залучити управителя

ФОНД ЕНЕРГОЕФЕКТИВНОСТІ

Державна установа, що функціонує з метою підтримки ініціатив щодо енергоефективності, впровадження інструментів стимулювання і підтримки здійснення заходів з підвищення рівня енергетичної ефективності будівель та енергозбереження

«Енергодім» - це програма Фонду енергоефективності для ОСББ, що передбачає часткове відшкодування витрат на заходи з енергоефективності в багатоквартирних будинках.

ФОНД ЕНЕРГОЕФЕКТИВНОСТІ

ВІДШКОДОВУЄ

40-70% ВИТРАТ

НА ЕНЕРГОЕФЕКТИВНІ ЗАХОДИ

ОСББ

ВИГОДИ ДЛЯ ОСББ

- зниження енергоспоживання;
- зменшення рахунків за комунальні послуги;
- підвищення комфорту та умов проживання;
- підвищення вартості нерухомості;
- поліпшення зовнішнього вигляду будівлі;
- поліпшення технічного стану будівлі;
- турбота про екологію.

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

Забезпечення відповідної якості комунальної послуги покладається на виконавця такої послуги

Якість комунальної послуги, її вироблення та виконання регламентуються договором укладеним між виконавцем та споживачем, стандартами, нормативами, нормами і правилами, які встановлюють комплекс якісних та кількісних показників, з урахуванням соціальних, економічних, природно-кліматичних та інших умов в регіоні та населених пунктах.

ОБОВ'ЯЗОК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВІДПОВІДНОСТІ ЯКОСТІ ПОСЛУГИ З УПРАВЛІННЯ БАГАТОКВАРТИРНИМ БУДИНКОМ ВСТАНОВЛЕНИМ ВИМОГАМ ТА ДОГОВОРУ ПОКЛАДАЄТЬСЯ НА УПРАВИТЕЛЯ

МЕХАНІЗМ ПЕРЕВІРКИ НАЛЕЖНОЇ КІЛЬКОСТІ ТА ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

СПОЖИВАЧ МАЄ ПРАВО ВИКЛАКАТИ ВИКОНАВЦЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЇХ ЯКОСТІ (ДИВ. С. 14)

НЕНАДАННЯ ПОСЛУГИ

НАДАННЯ НЕ В ПОВНОМУ ОБСЯЗІ

НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

ВИКОНАВЕЦЬ КОМУНАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ АБО УПРАВИТЕЛЬ ПРОТЯГОМ П'ЯТИ РОБОЧИХ ДНІВ ВИРІШУЄ ПИТАННЯ ЩОДО ЗАДОВОЛЕННЯ ВИМОГ, ВИКЛАДЕНИХ В АКТІ-ПРЕТЕНЗІЇ, СКЛАДЕНІЙ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПЕРЕВІРКИ.

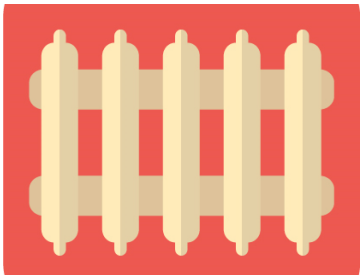
КОРИСНО

ВИМОГИ ЩОДО КІЛЬКІСНИХ І ЯКІСНИХ ПОКАЗНИКІВ ПОСЛУГ

ПОСТАЧАННЯ ТЕПЛОВОЇ ЕНЕРГІЇ

Рівень температури теплоносія має відповідати температурному графіку теплової мережі (в частині температури подавального трубопроводу) або температурному графіку внутрішньобудинкової системи будівлі (в частині температури подавального трубопроводу), а рівень тиску - гідравлічному режиму теплової мережі або гідравлічному режиму внутрішньобудинкової системи теплопостачання (опалення) відповідно до умов договору.*

Своєчасний початок і закінчення опалювального сезону (протягом трьох діб із середньодобовою температурою 8˚ С)



ПОСТАЧАННЯ ГАРЯЧОЇ ВОДИ

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НОРМАТИВНОЇ ТЕМПЕРАТУРИ ГАРЯЧОЇ ВОДИ У ТОЧЦІ РОЗБОРУ НЕ НИЖЧЕ 50˚ С ТА НЕ ВИЩЕ НІЖ 75˚ С (ДИВ. С. 7)

*для індивідуальних договорів з обслуговуванням внутрішньобудинкової системи допускається критерієм якості дотримання нормативної температури повітря у приміщеннях (для приміщень, не оснащених вузлами розподільного обліку теплової енергії/приладами-розподілювачами теплової енергії).

КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ

1. **Закон України від 09.11.2017 № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги»**
2. **Закону України 22.06.2017 № 2119-VIII «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання»**
3. **Закон України від 14 травня 2015 року № 417-VIII «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку»**
4. **Закон України від 22.06.2017 2118-VIII, "Про енергетичну ефективність будівель"**
5. **Закон України від 14 травня 2015 року № 417-VIII "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку"**
6. **Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 808 «Про встановлення граничного розміру плати за абонентське обслуговування у розрахунку на одного абонента для комунальних послуг, що надаються споживачам багатоквартирних будинків за індивідуальними договорами**
7. **Постанова Кабінету Міністрів України від 5 липня 2019 р. № 690 "Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення**
8. **Постанова Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830 "Про затвердження Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії"**
9. **Постанова Кабінету Міністрів України від 11 грудня 2019 р. № 1182 "Про затвердження Правил надання послуги з постачання гарячої води та типових договорів про надання послуги з постачання гарячої води"**
10. **Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. N 151 "Про затвердження 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"**
11. **Постанова Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 «Про затвердження Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг»**
12. **Інтерактивна карта фахівців із сертифікації енергоефективності будівель: https://aea.org.ua/members/map/**

Міністерство розвитку
громад та територій України

АБЕТКА ДЛЯ СПОЖИВАЧІВ

ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Брошура розроблена в рамках реалізації Комунікаційної стратегії з метою роз'яснення реформи житлово-комунального господарства України

Міністерство розвитку громад та територій України
м. Київ, вул. Велика Житомирська, 9