**ПУБЛІЧНИЙДОГОВІР  
з індивідуальним споживачем у будівлі, приміщення якої є   
самостійними об’єктами нерухомого майна, про надання послуг з централізованого водопостачання та водовідведення**

**Особовий рахунок №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (населений пункт)  Запорізька область |  | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. |

Оператор зовнішніх інженерних мереж - Комунальне підприємство «Облводоканал» Запорізької обласної ради, код ЄДРПОУ 03327115, в особі\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

що діє на підставі Статуту та довіреності №\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далі - Виконавець), з однієї сторони, і фізична особа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(прізвище, ім’я та по-батькові)

що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна - індивідуальним споживачем (далі - Споживач), з іншої сторони (разом - Сторони), уклали договір про таке:

**Предмет договору**

1. Виконавець зобов’язується надавати споживачеві послуги з централізованого водопостачання та водовідведення (далі - послуги), а споживач зобов’язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, що передбачені договором.
2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі майнової належності централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та інженерно-технічних систем споживача.
3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

1. **Інформація про споживача:**

1) власник (співвласник, користувач) будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна, та члени його сім’ї - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ осіб,

(кількість осіб словами)

а саме:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по-батькові, ідентифікаційний номер платника податків, дата народження)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по-батькові, ідентифікаційний номер платника податків, дата народження)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по-батькові, ідентифікаційний номер платника податків, дата народження)

2) адреса об’єкта водоспоживання:

вулиця \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

будинок № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, квартира (приміщення) № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

місто (селище, село) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , індекс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

район \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

область Запорізька;

3) номер контактного телефону споживача \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

4) характеристика вузлів обліку води:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковий номер | Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки | Заводський номер | Перше показання/дата | Місце встановлення | Дата останньої періодичної повірки, міжповірочний інтервал | Примітка |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

У разі внесення змін до характеристики вузлів обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акту взяття на абонентський облік.

5) Характеристика земельної ділянки та прибудинкової території об’єкта водоспоживання (згідно технічному паспорту на будинок, відповідно фактичному вимірюванню на момент укладання договору):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування | Одиниця вимірювання | Норма (л/добу) | Кількість (од.) |
| 1) Загальна площа землеволодіння | м2 | - |  |
| 2) Площа присадибних ділянок/зелених насаджень, саду, городу (полиття) | м2 |  |  |
| 3) Площа ґрунтових зимових теплиць (полиття) | м2 |  |  |
| 4) Асфальтне, інше вдосконалене покриття (полиття) | м2 |  |  |
| 5) Об'єм басейну (басейнів) (поповнення) | м3 |  |  |

6) Характеристика об'єкта надання послуг:

Норма споживання питної води (визначена згідно діючих нормативів споживання питної води, затверджених органами місцевого самоврядування відповідно до ступені впорядкування будинку/приміщення):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| норма | Одиниця вимірювання | Найменування норми (птахи, тварини, транспорт) | Норма споживання на 1 од. (л/добу) | кількість |
| водоспоживання | 1 особа |  |  |  |
| водовідведення | 1 особа |  |  |  |
| на підігрів | 1 особа |  |  |  |
| Птахи | 1 голова |  |  |  |
| Тварина | 1 голова |  |  |  |
| Транспортний засіб | 1 одиниця |  |  |  |

У разі зміни норм споживання питної води, діючих на момент укладання цього договору, Споживач зобов’язаний здійснювати оплату наданих Виконавцем послуг за новими нормами споживання питної води з моменту їх затвердження рішенням органів місцевого самоврядування. Період поливу зелених насаджень, саду, городу у кожному населеному пункті встановлюється відповідним рішенням органів місцевого самоврядування.

**Розмір плати за послуги**

1. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону і становлять:

* на послугу з централізованого водопостачання – 25,764 гривень за 1 куб. метр з ПДВ;
* на послугу з централізованого водовідведення – 40,824 гривень за 1 куб. метр з ПДВ.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги Виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Виконавця або в іншій спосіб, визначений законом.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

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

* плати за послугу, що розраховується, виходячи з розміру затверджених тарифів на послуги з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення та обсягу спожитої комунальної послуги;
* плати за абонентське обслуговування в розмірі, визначеному виконавцем, але не вище граничного розміру, визначеного Кабінетом Міністрів України: з послуги централізованого водопостачання – 33,74 грн. з ПДВ, з послуги з централізованого водовідведення – 33,74 грн. з ПДВ.

Плата за абонентське обслуговування встановлюється Виконавцем відповідно до вимог законодавства. Виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати встановлення абонентської плати, повідомляє про це Споживачам шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Виконавця.

У разі прийняття Виконавцем рішення про зміну розміру плати за абонентське обслуговування, Виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Виконавця. У разі зміни розміру плати за абонентське обслуговування у період дії договору нові розміри плати застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

Плата за абонентське обслуговування нараховується щомісяця.

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

**Облік та порядок оплати послуг**

1. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.
2. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.
3. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.
4. Власник будівлі або його представник мають право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.
5. Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, Виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв’язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів комерційного обліку із зазначенням його мети та дати.
6. Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, Виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред’явлення ними відповідних службових посвідчень.
7. У разі неможливості Споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла обліку узгоджується додатково.
8. Ведення обліку послуг з централізованого водопостачання здійснюється за показаннями вузла комерційного обліку, прийнятого виконавцем на абонентський облік.

У разі наявності у споживача кількох об’єктів водоспоживання, оснащених вузлами обліку, ведення обліку наданих послуг здійснюється з урахуванням показань усіх засобів обліку, прийнятих виконавцем на абонентський облік.

1. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше останнього числа місяця, що настає за розрахунковим періодом.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем на основі показань вузла (вузлів) комерційного обліку відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та надаються споживачеві (його представникові) не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою споживача рахунки можуть надаватися в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

15. Показання вузлів комерційного обліку знімаються щомісяця та надаються виконавцеві у строк до останнього числа поточного місяця одним з таких способів, як:

- через колл-центр виконавця ***0-800-600-110*** (дзвінок для споживача безкоштовний на території України);

- через особистий кабінет на веб-сайті виконавця [http://www.oblvoda.zp.ua](http://www.oblvoda.zp.ua/)

або в інший спосіб, доведений до відома споживача, та зазначаються у рахунку на оплату послуг, крім випадків, коли зняття показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

Виконавець періодично (не рідше ніж 12 місяців) проводить контрольне зняття показань вузлів комерційного обліку у присутності Споживача, членів його сім’ї або інших осіб, що мешкають в житловому приміщенні.

1. У разі недопущення виконавця до відповідного приладу обліку для зняття показань або у разі ненадання у визначений договором строк Споживачем Виконавцеві показань відповідного вузла обліку, Виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців. У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення Споживачем Виконавця до вузла обліку для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопущення, Виконавець здійснює розрахунки зі споживачем за нормами, затвердженими відповідним рішенням органів місцевого самоврядування.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов’язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

1. Обсяг наданих Споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання.
2. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за нормами споживання з розрахунку на одну особу та для ведення особистого підсобного господарства, встановленими органами місцевого самоврядування.
3. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між Споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном, з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш, як 12, - за фактичний час споживання послуги, але не менш, як 15 діб).
4. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.
5. У разі авансової оплати послуг Виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє Споживачеві.
6. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги Споживач сплачує пеню в розмірі 0,01 відсотка від суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

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

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

1. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості Виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуг.
2. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі Споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов’язаннями з оплати послуг.
3. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це Виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на несплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об’єкті нерухомого майна). На несплату вартості послуг Споживач має право у разі відключення виконавцем холодної води і опломбування запірних вентилів у квартирі. Відновлення послуг здійснюється згідно з письмовою заявою Споживача шляхом зняття пломб протягом доби.
4. Споживач, якому необхідно отримувати послуги з водопостачання та водовідведення для провадження підприємницької діяльності та іншої господарської діяльності на території своїх приватних домоволодінь, зобов’язаний звернутися до Виконавця з відповідними документами для внесення змін до договору.

**Права та обов’язки сторін**

1. **Споживач має право на:**

1) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення;

2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим подання якої визначаються на договірних засадах, в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;

3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;

4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;

5) пред’явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та водовідведення;

6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;

7) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

8) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров’ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об’єкт нерухомого майна);

9) зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;

10) усунення Виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого законодавством;

11) несплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності у житловому будинку або іншій будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна, Споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження такої відсутності;

12) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі 0,01 відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менше, як 12, - за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

13) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

14) складення та підписання актів-претензій у зв’язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

15) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

16) розірвання договору за умови попередження про це Виконавця не менше, як за два місяці до дати розірвання договору та допуску Виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

1. **Споживач зобов’язаний:**

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоки;

2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;

3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання, які належать Споживачу. Споживач несе відповідальність за технічний та санітарний стан власних мереж. Межа обслуговування мереж водопостачання та водовідведення між Споживачем та Виконавцем визначається у точці приєднання мереж Споживача до мереж Виконавця та відповідно майнової належності інженерно-технічних систем постачання послуги;

4) укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом;

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

6) забезпечувати цілісність обладнання вузлів комерційного обліку послуг та не втручатися в їх роботу;

7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;

8) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором. Оплачувати плату за абонентське обслуговування відповідно рахунку до останнього числа розрахункового місяця;

9) допускати у своє житлове приміщення (інший об’єкт нерухомого майна) виконавця або його представника у порядку, визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів обліку;

10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об’єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

11) забезпечувати своєчасну підготовку об’єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;

12) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

13) інформувати Виконавця про зміну власника житла (іншого об’єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі Споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін; надавати на запит виконавця інформацію про власника житла та фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача у порядку, передбаченому договором;

14) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

1. **Виконавець має право:**

1) здійснювати контроль технічного стану інженерного обладнання будівель, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”;

2) вимагати від Споживача дотримання правил експлуатації жилих приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, вимог інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

3) вимагати від Споживача проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з вини Споживача, або відшкодування вартості таких робіт;

4) доступу до житлових приміщень (інших об’єктів нерухомого майна) для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку в наступному порядку: для ліквідації аварій - цілодобово, для проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань вузла комерційного обліку - згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг в порядку, визначеному законом і договором;

5) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх несплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

6) звертатися до суду в разі порушення Споживачами умов договору;

7) отримувати інформацію від Споживача для вирішення питань, що виникають при виконанні цього договору: про зміну власника житлового приміщення (іншого об’єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача; інформацію про склад сім’ї та/або зареєстрованих у житловому приміщенні (будинку) осіб. При цьому Споживач повинен надавати інформацію Виконавцю протягом 10-ти календарних днів з дня настання таких змін;

8) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

1. **Виконавець зобов’язаний:**

1) забезпечувати виробництво та постачання Споживачам питної води відповідно до умов договору з використанням мереж централізованого водопостачання, які перебувають у нього на балансі;

2) вживати заходів до забезпечення питною водою у разі порушення функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації);

3) вирішувати питання, пов’язані 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);

4) відшкодовувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталися з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору у межах майнової належності, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати із Споживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;

7) надавати без додаткової оплати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;

8) своєчасно проводити підготовку об’єктів житлово-комунального господарства у межах майнової належності до експлуатації в осінньо-зимовий період;

9) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

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

11) виплачувати Споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі 0,01 відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менше, як 12, - за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

12) своєчасно реагувати на виклики Споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) Споживачів у зв’язку з порушенням порядку надання послуг;

13) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених неполадок, пов’язаних з наданням послуг, що виникли з його вини;

14) інформувати Споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;

15) відшкодовувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров’ю Споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об’єкт нерухомого майна);

16) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

**Відповідальність сторін**

1. Споживач несе відповідальність за:

1) невиконання умов договору;

2) несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені.

1. Виконавець несе відповідальність за:

1) невиконання умов договору;

2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров’ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об’єкт нерухомого майна), шляхом відшкодування збитків;

3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

**Порядок обмеження (припинення) надання послуг**

1. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

* проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів та іншими нормативно-правовими актами через 10 днів після повідомлення споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до кожного споживача, із зазначенням причини та строку обмеження (припинення) в наданні відповідних послуг;
* ліквідації аварії, повідомивши споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніше ніж через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначається причина та строк перерви в наданні відповідних послуг.

1. Виконавець має право обмежити (припинити) надання відповідної послуги Споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання Споживачем попередження від Виконавця.

Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

1. Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги Споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) Виконавець надсилає Споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості з оплати за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження, надання йому послуг може бути обмежено (припинено).

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

Попередження надсилається Споживачеві одним із способів: рекомендованим листом (з повідомленням про вручення/без повідомлення про вручення); шляхом повідомлення Споживачеві через його особистий кабінет; врученням попередження під особистий підпис Споживача чи членів його сім’ї, які мешкають за його адресою; електронною поштою на електронну адресу Споживача; простим поштовим листом (з відміткою у реєстрі поштових відправлень).

1. У разі непогашення Споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.
2. Обмеження (припинення) надання послуг не є підставою для розірвання договору про надання послуг.
3. Надання послуг відновлюється у повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиті послуги чи з дати укладення угоди про реструктуризацію такої заборгованості.
4. Витрати Виконавця, пов’язані з відновленням надання послуги Споживачеві, підлягають відшкодуванню за рахунок Споживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного Виконавцем.

**Порядок оформлення претензій**

1. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг Споживач має право викликати Виконавця (його представника) для проведення перевірки кількості та/або якості наданих послуг.

Оформлення претензій Споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

1. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України (Постанова КМУ від 27.12.2018р. № 1145).
2. Виконавець зобов’язаний прибути на виклик Споживача не пізніше, ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.
3. У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання Споживач має право здійснити забір проб із дотриманням встановленого порядку відбору проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії. Дослідження відібраних проб Споживачем проводиться атестованими лабораторіями.
4. У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту постачання (надання) послуг неналежної якості витрати Споживача на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок Виконавця.
5. У разі неприбуття Виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується Споживачем та не менше, як двома Споживачами, які проживають (розташовані) у сусідніх будівлях (у приміщеннях у разі, коли послуга надається у багатоквартирному будинку) і надсилається Виконавцеві рекомендованим листом.
6. Виконавець протягом п’яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) Споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання Виконавцем відповіді в установлений строк претензії Споживача вважаються визнаними таким Виконавцем.

**Форс-мажорні обставини**

1. Сторони звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливлює надання відповідної послуги згідно з договором.
2. Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов’язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов’язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.
3. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

**Особливі умови та строк дії договору**

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

Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається щороку продовженим на 1 рік.

1. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором. Якщо Споживач протягом одного місяця з моменту направлення Виконавцем йому на адресу запропонованих змін, належним чином оформлених додаткової угодою, не надав заперечень, зміни, викладені в ній, вважаються прийнятими обома сторонами.
2. Договір може бути розірваний Споживачем за умови попередження про це Виконавця не менше, як за два місяці до дати розірвання договору та допуску Виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.
3. Закінчення строку дії (відмова від договору, його розірвання) не звільняє Споживача від оплати заборгованості за надані послуги.
4. У разі, якщо Виконавець здійснює господарську діяльність з централізованого водопостачання/водовідведення на мережах, які входять до складу комунального майна територіальної громади, відповідно укладеного з органами місцевого самоврядування договору позички/оренди, цей договір вважається розірваним з моменту розірвання договору позички/оренди, укладеного між Виконавцем та органом місцевого самоврядування. Виконавець повідомляє про це Споживача шляхом розміщення оголошення на офіційному веб-сайті Виконавця. У такому випадку дата розірвання договору встановлюється з дати припинення зобов’язань Виконавця з надання послуг з централізованого водопостачання /водовідведення та не потребує укладання додаткової угоди до договору. При цьому Споживач не звільняється від оплати заборгованості за надані послуги.
5. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, необхідних для реалізації прав та виконання обов’язків, передбачених договором (в тому числі, Споживач підписанням цього договору надає дозвіл Виконавцю на отримання інформації про склад сім’ї та/або зареєстрованих в житловому приміщенні/будинку осіб), відповідно до вимог Закону України “Про захист персональних даних” та інших законодавчих актів.
6. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, Сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.
7. За згодою сторін договір може бути укладено у письмовому вигляді. Договір укладається у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу. Відносини між сторонами договору регулюються цим договором, а також Законами України «Про житлово-комунальні послуги», «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення», «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання», «Про метрологію та метрологічну діяльність», «Правилами надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення», затвердженими постановою КМУ від 05.07.2019р. № 690, іншими нормативно-правовими актами.

**Інші умови**

1. У випадку зміни діючого законодавства України, що регулюють відносини в сфері водопостачання та водовідведення, а також прийняття органами місцевого самоврядування чи виконавчої влади нормативних актів, якими регулюються відносини з надання послуг за цим договором, прийняття рішень щодо змін порядку розрахунків між суб'єктами господарювання, нове законодавство та новий порядок поширюється на умови цього договору без узгодження його сторонами та внесення додаткових змін.
2. Виконавець має право у відповідності з вимогами діючого законодавства зобов’язати Споживача обладнати комерційний вузол обліку на межі майнової належності, якщо прилад обліку Споживача встановлено не в точці приєднання до мереж централізованого водопостачання.
3. Повідомлення, документи та інформацію, що передбачені цим договором, Споживач надсилає Виконавцю засобами зв’язку, зазначеними в розділі «Реквізити виконавця» цього договору. Виконавець надсилає повідомлення, документи та інформацію, що передбачені цим договором, - на поштову адресу нерухомого майна Споживача або іншими засобами зв’язку, зазначеними Споживачем.
4. Цей договір є електронним документом і на нього поширюється дія Закону «Про електронні документи та електронний документообіг».

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

колл-центр 0-800-600-110

Адреси та реквізити сторін

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець**  **Комунальне підприємство «Облводоканал»**  **Запорізької обласної ради**  вул. Перемоги, 129-а, м. Запоріжжя, 69005,  р/р UA833133990000026008060945906  у ПАТ КБ «Приватбанк» МФО 313399  код ЄДРПОУ 03327115  ІПН 033271108299  099 199-77-99  електрона адреса: zapoblvoda@ ukr.net  веб-сайті виконавця [http://www.oblvoda.zp.ua](http://www.oblvoda.zp.ua/)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис) | **Споживач**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (прізвище, ім’я та по-батькові)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­\_\_\_\_\_\_\_\_  (адреса) паспортні дані: серія\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, виданий  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ІПН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (номер телефону, адреса електронної пошти)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис) |