ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР   
з індивідуальним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (без обслуговування внутрішньобудинкових систем)

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

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

Комунальне підприємство «Облводоканал» Запорізької обласної ради, код ЄДРПОУ 03327115, в особі\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

що діє на підставі 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 своєчасно 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 внутрішньо будинкових систем багатоквартирного будинку.
3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім 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) житлового приміщення (квартири) та члени його сім’ї - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_осіб,

(кількість осіб словами)

а саме:

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

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

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

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

2) характеристика вузлів комерційного та розподільного 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 |
|  | комерційний |  |  |  |  |  |
|  | розподільний |  |  |  |  |  |
|  | розподільний |  |  |  |  |  |

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Норма водоспоживання | Одиниця вимірювання | Норма споживання на особу  (л/добу) | Норма споживання для підігріву на особу (л/добу) |
|  | 1 особа |  |  |

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.

1. Обслуговування, поточний та капітальний ремонти внутрішньо будинкових систем, що забезпечують надання послуг у багатоквартирному будинку, здійснюються споживачами або уповноваженими на виконання таких робіт особами за рахунок споживачів.

Розмір плати за послуги

1. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону та 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. Плата за послуги складається з:

1) плати за послугу, що розраховується, виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства;

2) плати за абонентське обслуговування (нараховується за здійснення розподілу показів комерційного вузла обліку та ведення особових рахунків Споживачів), граничний розмір якої визначається Кабінетом Міністрів України.

Плата за абонентське обслуговування по договору/особовому рахунку на місяць становить з централізованого водопостачання 33,74 грн. з ПДВ, 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.

**Облік та порядок оплати послуг**

1. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлені 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 встановлені вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.
3. Виконавець або визначена Споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між Споживачами, має право доступу до приміщень, в яких встановлені вузли розподільного обліку, за показаннями яких здійснюється такий розподіл.
4. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлені вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.
5. Споживач або його представник має право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.
6. 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 обліку із зазначенням його мети і дати.
7. 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.

У разі неможливості Споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

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 (якщо не визначено Споживачами особу, що здійснює розподіл обсягів послуг), на основі показань вузлів комерційного обліку з урахуванням показань вузлів розподільного обліку відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та надаються Споживачеві (його представникові) у строк 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 йому в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються Споживачеві на безоплатній основі.

1. Показання вузлів розподільного обліку знімаються щомісячно та надаються Виконавцеві у строк до останнього числа поточного місяця одним з таких способів, як:

- через колл-центр виконавця за тел. ***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 зазначається у рахунку на оплату послуг.

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

1. У разі ненадання у визначений договором строк Споживачем показань вузлів розподільного обліку Виконавцеві або недопущення виконавця до 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. Розподіл обсягів наданих послуг між Споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.
2. Обсяг наданих Споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання.
3. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності: для житлових приміщень - за нормами споживання, встановленими органам місцевого самоврядування; для нежитлових приміщень, або загальних технологічних (власних) потреб житлового будинку – за даними нормативних розрахунків згідно ДБН та узгоджених з Виконавцем. Загальний обсяг споживання питної води у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.
4. Обсяг споживання наданих послуг для Споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.
5. 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 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).

У разі виходу з ладу або втрати вузла розподільного обліку до відновлення його роботи або заміни розрахунки з таким споживачем здійснюються як із споживачем, приміщення якого не оснащене вузлом розподільного обліку.

1. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі.

За бажанням Споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

У разі авансової оплати послуг Виконавець періодично (один раз на шість місяців) здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

1. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги Споживач сплачує пеню в розмірі 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги. Строк нарахування пені не обмежується будь-якими строками давності.

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 послуги.
2. Плата за абонентське обслуговування сплачується Споживачем Виконавцеві щомісяця.
3. У разі виявлення у будівлі витоків води із внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання протягом періоду, за який здійснюється розрахунок за послуги з централізованого водопостачання, розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.
4. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі Споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов’язаннями з оплати послуг.
5. 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 письмової заявою Споживача шляхом зняття пломб протягом доби.

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 централізованого 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, структури 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 послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (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) несплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об’єкті нерухомого майна) Споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження не пізніше місячного терміну після закінчення тимчасової відсутності;

На несплату вартості послуг споживач має право у разі відключення Виконавцем холодної води і опломбування запірних вентилів у квартирі. Відновлення послуг здійснюється згідно з письмової заявою споживача шляхом зняття пломб протягом доби.

11) 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 менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;

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

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

14) отримання без додаткової оплати від Виконавця детального розрахунку розподілу обсягу спожитих послуг між споживачами багатоквартирного будинку;

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

16) розірвання договору про надання послуг 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.

31. **Споживач зобов’язаний**:

1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоку із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;

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

3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

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 обліку послуг та не втручатися в їх роботу;

7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більше, як одне житлове та/або нежитлове приміщення, пошкоджене з його вини, яка доведена в установленому законом 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 вузлів розподільного 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 інших 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) письмово шляхом подання заяви інформувати Виконавця про зміну власника житлового приміщення (іншого об’єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні 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) щомісячно надавати Виконавцеві або особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання вузлів розподільного обліку в порядку та строки, визначені договором;

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

1. **Виконавець має право:**

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, 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 житлових 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 розподільчого 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 про зміну власника житлового приміщення (іншого об’єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні Споживача. Отримувати від Споживача інформацію про склад сім’ї та/або зареєстрованих у житловому приміщенні (будинку) осіб протягом 10-ти календарних днів з дня настання таких змін для вирішення питань, що виникають при виконанні цього договору;

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;

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 сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору у межах його 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 менш 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) здійснювати розподіл загально будинкового обсягу послуг між споживачами у передбаченому законодавством та договором порядку;

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

16) 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);

17) 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 здійсненного 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) надання відповідних послуг;

- ліквідації наслідків 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 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 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); шляхом повідомлення через особистий кабінет; врученням попередження під особистий підпис споживачу або членам його сім’ї, визначених в цьому договорі; електронною поштою на електронну адресу споживача, визначену в цьому договорі.

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.
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.
5. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуг не повинні призводити до:
6. пошкодження спільного майна споживачів;
7. порушення прав та інтересів інших споживачів.
8. У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються споживачем і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.

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.

Перевірка якості послуг здійснюється у Порядку, затвердженому постановою КМУ від 27.12.2018р. № 1145.

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 комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.
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.

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.

1. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають у сусідніх житлових приміщеннях (інших об’єктах нерухомого майна) і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.
2. 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 менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг. Закінчення строку дії (відмова від договору, його розірвання) не звільняє споживча від оплати заборгованості за надані послуги.

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, цій 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.

1. 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 підписання 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.
2. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.
3. 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. Доведення інформації до споживача у разі перерви в наданні послуг є оголошення виконавця, розміщене одним із способів: у місцевих засобах масової інформації, на дошці оголошень (у разі наявності), в особистому електронному кабінеті споживача, на офіційному веб-сайті виконавця.
2. Виконавець з метою отримання (уточнення, перевірки) інформації про власника житла та фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, направляє на адресу споживача запити. Споживач повинен надати виконавцю запитувану інформацію (підтверджуючи документи) у письмовому вигляді протягом 10-ти календарних днів.
3. У випадку прийняття компетентними органами нормативних актів, якими регулюються відносини з надання послуг за даним Договором, прийняття рішень щодо зміни порядку розрахунків зі споживачами, нове законодавство та новий порядок поширюється на умови даного Договору без узгодження його Сторонами та внесення додаткових змін.
4. 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.
5. 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  тел. (099)199-77-99  електрона адреса: zapoblvoda@ukr.net  веб-сайт виконавця: [http://www.oblvoda.zp.ua](http://www.oblvoda.zp.ua/)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Споживач**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прізвище, ім’я та по батькові) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (адреса) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (номер телефону, адреса електронної пошти)  паспортні дані: серія\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_,виданий  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ІПН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис) |