

Права і обов'язки споживачів

ВИТЯГ

з Закону України «Про житлово-комунальні послуги»

Стаття 7. Права і обов'язки споживачів

1. Споживач має право:

- 1) одержувати своєчасно та належної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством і умовами укладених договорів;
- 2) без додаткової оплати одержувати від виконавця житлово-комунальних послуг інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості;
- 3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);
- 4) на усунення протягом строку, встановленого договорами про надання житлово-комунальних послуг або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;
- 5) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за житлово-комунальні послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їхньої якості;
- 6) на неоплату вартості комунальних послуг (крім постачання теплової енергії) 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 відповідно до умов договорів про надання комунальних послуг;
- 7) отримувати від управителя, виконавців комунальних послуг штраф у розмірі, визначеному договорами про надання відповідних житлово-комунальних послуг, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 8) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у встановленому законодавством порядку;
- 9) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їхніх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 10) без додаткової оплати отримувати від виконавця відповідної послуги чи іншої уповноваженої на розподіл комунальної послуги особи детальний розрахунок розподілу обсягу спожитих комунальних послуг між споживачами багатоквартирного будинку;
- 11) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені управителем, виконавцем комунальної послуги нарахування плати за житлово-комунальні послуги (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;
- 12) у встановленому законодавством порядку відключитися від систем централізованого теплопостачання та постачання гарячої води;

13) розірвати договір про надання комунальної послуги, попередивши про це виконавця відповідної комунальної послуги не менш як за два місяці до дати розірвання договору, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання відповідної послуги. Це право не поширюється на договір про постачання теплової енергії, укладений зі споживачами у багатоквартирному будинку, крім випадку розірвання такого договору колективним споживачем.

2. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

1) укладати договори про надання житлово-комунальних послуг у порядку і випадках, визначених законом;

2) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з його вини;

3) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку комунальних послуг відповідно до умов договору та не втручатися в їхню роботу;

4) власним коштом проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;

5) оплачувати надані житлово-комунальні послуги за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені відповідними договорами;

6) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

7) допускати у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) управителя, виконавців комунальних послуг або їхніх представників у порядку, визначеному законом і договорами про надання відповідних житлово-комунальних послуг, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань приладів - розподільовачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання відповідної комунальної послуги у квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку;

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

9) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договорами про надання житлово-комунальних послуг;

11) інформувати управителя, виконавців комунальних послуг про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

12) надавати виконавцю комунальних послуг або іншій особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних приладів - розподільовачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання відповідної комунальної послуги в квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, в порядку та строки, визначені договором.

3. Колективний споживач має право:

1) укладати договір про надання комунальної послуги відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;

2) розірвати договір про надання комунальної послуги, укладений ним в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем, попередивши про це виконавця відповідної комунальної послуги не менш як за два місяці до дати розірвання.

4. Колективний споживач зобов'язаний:

1) допускати до об'єктів нерухомого майна, що належать колективному споживачу, а також у місця загального користування і допоміжні приміщення багатоквартирних будинків (для об'єднання співвласників багатоквартирного будинку) виконавців комунальних послуг або їхніх представників у порядку, визначеному законом і договорами про надання відповідних житлово-комунальних послуг, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів вимірювальної техніки;

2) у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договорами про надання житлово-комунальних послуг для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитих комунальних послуг відповідно до законодавства (крім випадку, коли співвласниками визначено іншу особу, що здійснює розподіл обсягів комунальної послуги);

4) у разі безпосереднього здійснення розподілу обсягу комунальних послуг між споживачами у будівлі надавати споживачам, об'єднаним таким колективним споживачем, детальний розрахунок розподілу між ними обсягу спожитих комунальних послуг, а в разі обліку комунальних послуг засобами вимірювальної техніки вузла обліку, що забезпечує загальний облік споживання відповідної комунальної послуги в будівлі (її частині), надавати також інформацію про їх показання.

ВИТЯГ

з Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджений **Постановою Кабінету Міністрів України № 830 від 21.08.2019 р.**

Права та обов'язки споживача

42. Споживач має право:

1) своєчасно одержувати послугу належної якості відповідно до законодавства та договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, порядок оплати, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості;

3) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

4) на 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 (на інший об'єкт нерухомого майна);

5) на обрання однієї з моделей організації договірних відносин з виконавцем;

6) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

7) на зменшення в установленому законодавством порядку розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

8) отримувати від виконавця штраф у розмірі, визначеному законодавством та договором, за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця чи іншої уповноваженої на розподіл послуги особи детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами багатоквартирного будинку;

10) без додаткової оплати отримувати інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі;

11) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

12) відключитися від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) відповідно до Порядку відключення споживачів від систем централізованого опалення та постачання гарячої води, затвердженого наказом Мінрегіону від 26 липня 2019 р. № 169; це право не звільняє споживача від зобов'язання відшкодовувати частину обсягу теплової енергії на задоволення загальнобудинкових потреб на опалення, який складається з обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування і допоміжних приміщень будинку та обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції);

13) після закінчення опалювального періоду отримувати в міжопалювальний період перерахунок за спожиту теплову енергію з урахуванням здійсненого авансового платежу та показань вузлів обліку теплової енергії;

14) звертатися до суду в разі порушення виконавцем умов договору;

15) на зміну розміру нарахувань за послугу з постачання теплової енергії у зв'язку із щомісячною зміною для виконавця ціни природного газу, що використовується для виробництва теплової енергії та надання послуги з постачання теплової енергії згідно з вимогами цих Правил.

43. Колективний споживач має право:

1) укладати договір про надання послуги відповідно до статуту в інтересах споживачів, об'єднаних таким колективним споживачем;

2) розірвати договір у разі прийняття рішення співвласниками щодо зміни моделі договірних відносин відповідно до статті 14 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" або у разі прийняття відповідного рішення співвласниками щодо відключення від мереж (систем) централізованого опалення (теплопостачання) будинку.

44. Споживач зобов'язаний:

1) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

2) забезпечувати безпечну експлуатацію внутрішньобудинкових систем теплопостачання;

3) дотримуватися вимог нормативно-правових актів та укладеного договору.

45. Індивідуальний споживач зобов'язаний:

1) укладати договори про надання послуги у порядку і випадках, визначених законом (зокрема, з урахуванням рішення співвласників багатоквартирного будинку щодо обраної моделі договірних відносин у багатоквартирному будинку);

2) своєчасно вживати заходів для усунення пов'язаних з отриманням послуги виявлених неполадок, що виникли з його вини;

3) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку споживання послуги відповідно до умов договору та не втручатися в їх роботу;

4) власним коштом проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;

5) оплачувати надану послугу за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, та вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені договором;

6) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;

7) допускати у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників у порядку, визначеному законом та умовами договору, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань приладів-розподільвачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку;

8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства (не допускати втручання у внутрішньобудинкову систему теплопостачання, її переобладнання) під час проведення ремонту чи реконструкції житла (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

9) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за спожиту послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором, але не вище розміру, встановленого законом;

11) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу або інформації з Реєстру речових прав на нерухоме майно та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

12) надавати виконавцю або іншій особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, покази наявних приладів-розподільвачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що

забезпечують індивідуальний облік споживання послуги в квартирі (приміщенні) багатоквартирного будинку, у порядку та строки, визначені договором;

13) у разі відключення його приміщення від систем (мереж) централізованого опалення (теплопостачання) в установленому законодавством порядку відшкодовувати частину обсягу теплової енергії на задоволення загальнобудинкових потреб на опалення, який складається з обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування і допоміжних приміщень будинку та обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції).

46. Колективний споживач зобов'язаний:

1) допускати до об'єктів нерухомого майна, що належать колективному споживачу, а також у місця загального користування і допоміжні приміщення багатоквартирних будинків (для об'єднання співвласників багатоквартирного будинку) виконавця або його представників у порядку, визначеному законодавством і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів вимірювальної техніки;

2) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послугу сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором про надання житлово-комунальних послуг для споживачів, яких об'єднує такий колективний споживач;

3) забезпечувати розподіл між споживачами, об'єднаними таким колективним споживачем, обсягу спожитої теплової енергії згідно з Методикою розподілу (крім випадку, коли співвласниками визначено іншу особу, що здійснює розподіл обсягів послуги);

4) у разі безпосереднього здійснення розподілу обсягу послуги між споживачами у будівлі надавати споживачам, об'єднаним таким колективним споживачем, детальний розрахунок розподілу між ними обсягу спожитої послуги, а в разі ведення обліку споживання послуги засобами вимірювальної техніки вузла обліку, що забезпечує загальний облік споживання послуги в будівлі (її частині), надавати також інформацію про їх показання.