

ПОРЯДОК
перевірки відповідності якості надання комунальних послуг та послуг з
управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим
договором про надання відповідних послуг

I. Загальна частина

1. Цей Порядок визначає механізм проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг (постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами) та послуги з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг (далі - Порядок) з метою оцінки їх відповідності основним вимогам до кількості та якості, та вжиття обґрунтованих заходів до забезпечення надійності та безпеки під час надання зазначених комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком (далі - послуги).

Дія цього Порядку поширюється на споживачів комунальних послуг та послуги з управління багатоквартирним будинком, виконавців комунальних послуг та управителів багатоквартирних будинків.

Терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення», «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання», «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг», «Про житлово-комунальні послуги», «Про теплопостачання», «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», «Про відходи».

2. Рішення щодо необхідності проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг та/або послуги з управління багатоквартирним будинком встановленим параметрам приймається споживачем відповідної послуги.

У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг споживач має право викликати виконавця комунальних послуг (його представника) для перевірки якості та/або кількості наданих послуг.

У разі ненадання, надання неналежної якості послуги з управління багатоквартирним будинком споживач має право викликати управителя для перевірки якості наданих послуг.

3. Проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг або послуги з управління багатоквартирним будинком встановленим параметрам забезпечується виконавцем комунальної послуги або управителем багатоквартирного будинку.

4. Для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком споживач звертається з претензією до виконавця комунальної послуги або управителя багатоквартирного будинку в усній формі особисто, за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за адресами, що зазначені в договорі про надання відповідної послуги (поштова або електронна адреса) про невідповідність кількісних та/або якісних показників.

У зверненні обов'язково зазначається прізвище, ім'я та по батькові, адреса проживання споживача, а також найменування ненаданої, наданої не в повному обсязі або неналежної якості послуги.

Звернення споживача незалежно від форми його подання (усної або письмової) обов'язково реєструється виконавцем комунальної послуги або управителем багатоквартирного будинку у журналі реєстрації заявок споживачів.

Виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла звернення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер звернення та час його прийняття.

5. Для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг та/або послуг з управління багатоквартирним будинком виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання послуги, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання претензії споживача.

6. Споживач зобов'язаний забезпечити представнику виконавця комунальної послуги або управителю багатоквартирного будинку доступ до свого житла, іншого належного йому об'єкта нерухомого майна для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком, у порядку передбаченому статтю 29 Закону України «Про житлово-комунальні послуги». За результатами перевірки складається акт-претензія, за формою наведеною у Додатку 1 до цього Порядку.

Відмова споживача надати доступ виконавцю (його представнику) комунальної послуги або управителю багатоквартирного будинку до житла, іншого об'єкта нерухомого майна є підставою для відмови в задоволенні претензії споживача.

7. Якщо під час перевірки будуть встановлені порушення відповідності якості надання комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком, то в акті-претензії вказується дата і час проведення перевірки, виявлені порушення відповідності якості надання комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком, що використовуються під час перевірки, інформація про дату та час початку порушення якості відповідної послуги.

Якщо під час перевірки, порушення відповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком не підтверджено, то в акті-претензії зазначається про відсутність порушення якості комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком.

Акт-претензія складається у двох примірниках та підписується споживачем та виконавцем (його представником) комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком.

9. Якщо за результатами проведення перевірки споживач та виконавець комунальної послуги/управитель багатоквартирного будинку не дійшли згоди щодо наявності (відсутності) факту порушення якості надання комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком та/або причини виникнення таких порушень, споживач має право звернутися за захистом своїх прав до Держспоживслужби.

10. У разі неприбуття виконавця комунальної послуги або управителя багатоквартирного будинку в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії, такий акт вважається дійсним, якщо він підписаний споживачем, а також не менш як двома споживачами відповідної послуги, які проживають (розташовані) в сусідніх будівлях (у приміщеннях - якщо послуга надається у багатоквартирному будинку), і надсилається виконавцю комунальної послуги або управителю багатоквартирного будинку рекомендованим листом.

11. Акт-претензія реєструється виконавцем комунальної послуги або управителем багатоквартирним будинком у журналі реєстрації актів-претензій. Виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний розглянути такий акт-претензію і повідомити в установлений законодавством строк споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причини такої відмови.

У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем комунальної послуги або управителем багатоквартирного будинку відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти порушення

відповідності якості надання комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком.

II. Проведення перевірки відповідності якості надання послуги з централізованого водопостачання

1. При проведенні перевірки відповідності якості надання послуги з централізованого водопостачання виконавцем комунальної послуги перевіряється:

- 1) безперервність або графік надання послуг з централізованого водопостачання;
- 2) наявність відхилень показників якості питної води від вимог державних санітарних норм і правил;
- 3) тиск у системі централізованого водопостачання в точці водорозбору.

2. Здійснення забору проб та проведення їх дослідження щодо послуги централізованого водопостачання здійснюється відповідно до статті 27 Закону України «Про житлово-комунальні послуги».

3. Вимірювання тиску в системах централізованого водопостачання здійснюється в години максимального водорозбору.

4. За наявності у споживача індивідуального договору на централізоване водопостачання перевірка тиску здійснюється у приміщенні споживача. При порушенні встановлених параметрів тиску відповідальною стороною є виконавець комунальної послуги.

5. За наявності у споживача колективного договору на централізоване водопостачання перевірка тиску здійснюється на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку. При порушенні встановлених параметрів тиску в централізованих інженерно-технічних системах відповідальною стороною є виконавець комунальної послуги, а при порушенні встановлених параметрів тиску у внутрішньобудинкових системах багатоквартирного будинку - управитель багатоквартирного будинку, або виконавець, який обслуговує внутрішньобудинкові системи відповідно до договору зі споживачами.

6. Для перевірки виконання безперервного цілодобового надання послуг з централізованого водопостачання перевіряється наявність перебоїв у наданні послуг з централізованого водопостачання.

7. При проведенні перевірки відповідності якості надання послуги з централізованого водопостачання виконавцем організовується відбір проб питної води у таких точках:

- 1) на централізованих інженерно-технічних системах водопостачання;

- 2) на внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку;
- 3) у приміщенні споживача.

8. Інформація про забір проб включається до акта-претензії.

9. 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 комунальної послуги.

10. За наявності у споживача індивідуального договору на централізоване водопостачання відповідальним за надання послуг з централізованого водопостачання неналежної якості є виконавець комунальної послуги.

За наявності колективного договору з централізованого водопостачання, якщо на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги питна вода відповідає встановленим вимогам державних санітарних норм і правил, а у приміщення споживача надходить вода низької якості, відповідальним є управитель багатоквартирним будинком або інша особа, що на підставі договору із співвласниками обслуговує внутрішньобудинкові системи.

III. Проведення перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водовідведення

1. При проведенні перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водовідведення виконавцем комунальної послуги перевіряється безперебійне цілодобове надання послуги з централізованого водовідведення.

2. За наявності у споживача індивідуального договору на централізоване водовідведення перевірка якості наданих послуг здійснюється у приміщенні споживача. При порушенні встановлених параметрів безперебійного цілодобового надання послуг з централізованого водовідведення відповідальною стороною є виконавець послуг з централізованого водовідведення.

3. За наявності у споживача колективного договору на централізоване водовідведення перевірка здійснюється на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку. При порушенні встановлених параметрів безперебійного цілодобового надання послуг з централізованого водовідведення в централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги відповідальною стороною є виконавець послуг з централізованого водовідведення, а при порушенні встановлених параметрів безперервного цілодобового водовідведення у внутрішньобудинкових системах багатоквартирного будинку відповідальною стороною є управитель багатоквартирного будинку, чи інша особа, що обслуговує

внутрішньобудинкові системи багатоквартирного будинку відповідно до договору зі споживачами.

4. Для проведення перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водовідведення перевіряється та здійснюється аналіз:

1) наявності перерв у наданні послуг з централізованого водовідведення згідно з електронними записами та/або записами журналу реєстрації фактів порушення водовідведення, виконання послуги, які привели до зниження споживання послуг централізованого водовідведення;

2) фіксуванням виконавцем послуг дати та часу початку і закінчення припинення або обмеження у наданні послуг з централізованого водовідведення;

3) регламентних робіт, профілактичних ремонтів, відключення споживачів у зв'язку з підключенням нових споживачів до системи централізованого водовідведення або встановлення обладнання на внутрішньобудинкових системах, виконання ремонтних робіт на централізованих інженерно-технічних системах постачання послуги виконавця або внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку, які виконувались виконавцем послуг з централізованого водовідведення або управителем, який здійснює управління багатоквартирним будинком, або особою, яка обслуговує внутрішньобудинкові системи за договором зі споживачами;

4) перевіряється наявність і зміст актів виконаних робіт по ремонту, заміні внутрішньобудинкових систем, робіт по монтажу нового обладнання на вказаних системах та фіксується час і дата початку і закінчення робіт, виконання яких неможливе без відключення централізованого водовідведення.

IV. Проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання гарячої води

1. При проведенні перевірки відповідності якості надання послуги з постачання гарячої води виконавцем комунальних послуг перевіряється:

- 1) безперервність надання послуг з постачання гарячої води;
- 2) забезпечення нормативної температури гарячої води у точці обліку такої послуги;
- 3) наявність відхилень показників якості питної води від вимог державних санітарних норм і правил;
- 4) тиск у системі постачання гарячої води в точці водорозбору.

2. Вимірювання тиску в системах централізованого водопостачання здійснюється в години максимального водорозбору.

3. За наявності у споживача індивідуального договору на централізоване водопостачання перевірка тиску здійснюється на лінії внутрішньобудинкової системи багатоквартирного будинку та інженерно-технічної системи приміщення споживача. При порушенні встановлених параметрів тиску відповідальною стороною є виконавець комунальної послуги.

4. За наявності у споживача колективного договору на централізоване водопостачання перевірка тиску здійснюється на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку. При порушенні встановлених параметрів тиску в централізованих інженерно-технічних системах відповідальною стороною є виконавець комунальної послуги, а при порушенні встановлених параметрів тиску у внутрішньобудинкових системах багатоквартирного будинку управитель багатоквартирного будинку, або виконавець, який обслуговує внутрішньобудинкові системи відповідно до договору зі споживачами.

5. Для перевірки виконання обов'язкової вимоги щодо безперервного цілодобового надання послуг з централізованого водопостачання перевіряється наявність перебоїв у наданні послуг з централізованого водопостачання.

6. При проведенні перевірки відповідності якості надання послуги з централізованого водопостачання виконавцем організується відбір проб питної води у таких точках:

- 1) на централізованих інженерно-технічних системах водопостачання;
- 2) на внутрішньобудинкових системах багатоквартирного будинку
- 3) у приміщенні споживача.

7. Здійснення забору проб та проведення їх дослідження щодо послуги водопостачання здійснюється відповідно до статті 27 Закону України «Про житлово-комунальні послуги».

8. Інформація про забір проб включається до акту-претензії.

9. 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 комунальної послуги.

10. За наявності у споживача індивідуального договору на централізоване водопостачання відповідальним за надання послуг з централізованого водопостачання неналежної якості є виконавець комунальної послуги.

За наявності колективного договору з централізованого водопостачання, якщо на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги питна вода відповідає встановленим вимогам державних санітарних норм і правил, а у приміщення споживача надходить вода низької якості,

відповідальним є управитель багатоквартирним будинком або інша особа, що на підставі договору із співвласниками обслуговує внутрішньобудинкові системи.

V. Проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання теплової енергії

1. При проведенні перевірки відповідності якості надання послуги з постачання теплової енергії виконавцем перевіряється:

- 1) своєчасний початок і закінчення опалювального сезону
- 2) безперервність надання послуг з постачання теплової енергії;
- 3) відповідність температури повітря в житлових приміщеннях діючим нормам і правилам.

2. Визначення якості надання послуги з постачання теплової енергії здійснюється в залежності від умов договору:

- 1) за показниками вузла комерційного обліку – для колективного споживача;
- 2) за показниками вузлів розподільного обліку теплової енергії (за їх наявності) або дотриманням нормованій температурі повітря у житлових приміщеннях (для приміщень без вузлів розподільного обліку теплової енергії) – для індивідуальних договорів з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем теплопостачання.

VI. Проведення перевірки відповідності якості надання послуги з поводження з побутовими відходами

1. Проведення перевірки відповідності якості надання послуги з поводження з побутовими відходами проводиться відповідно до встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері поводження з побутовими відходами.

2. Під час перевірки якісних показників послуги з поводження з побутовими відходами перевіряється:

- 1) дотримання технологічних вимог щодо обсягів і строків надання послуги;
- 2) дотримання графіку надання послуг відповідно до умов укладеного договору;
- 3) утримання в належному санітарно-технічному стані контейнерів та контейнерних майданчиків у разі перебування їх у власності виконавця.

VII. Проведення перевірки відповідності якості надання послуги з управління багатоквартирним будинком

1. Під час перевірки якості послуги з управління багатоквартирним будинком перевіряється:

1) забезпечення виконання робіт з утримання спільного майна багатоквартирного будинку, поточного ремонту спільного майна багатоквартирного будинку, утримання ліфтів, визначених в договорі управління;

2) дотримання періодичності виконання (надання) робіт (послуг), визначених договором управління;

3) дотримання встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил щодо якості послуги з управління багатоквартирного будинку.

2. Датою і часом, з якого вважається, що послуга надається з порушенням вимог щодо її якості є:

1) дата й час виявлення управителем факту порушення якості надання послуги всім або частині споживачів, зафіксовані управителем в акті-претензії .

2) дата та час направлення управителю претензії споживача про порушення вимог щодо якості послуги, якщо управитель не прибув для підписання акту чи відмовився від його підписання, а за результатами перевірки підтверджено факт порушення управителем вимог щодо якості надання послуги.

3. Період порушення якості послуг з управління вважається припиненим з дати і часу встановлення факту відновлення управителем надання послуги належної якості та доведені управителем до відома споживача у спосіб, визначений договором управління чи за погодженням із споживачем.

АКТ-ПРЕТЕНЗІЯ
про перевірку кількості та/або якості комунальних послуг та послуги з
управління багатоквартирним будинком

_____ 20__ р.
(найменування населеного пункту) (дата складення)

Згідно з договором № _____

споживач _____
(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи споживача)
висловлює претензії _____

щодо _____ (найменування суб'єкта господарювання - виконавця)
якості та/або кількості надання послуг _____ з
_____, зокрема стосовно _____

у період _____ (інформація про ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг)

За результатами перевірки встановлено, що _____

Інші умови: _____

Вирішили _____

Цей акт-претензію склали:

Виконавець/Управитель _____
(найменування посади,

прізвище, ім'я та по батькові)
місцезнаходження _____
телефон _____

(підпис)

Споживач _____
(прізвище, ім'я та по батькові)

місцезнаходження або місце проживання _____
телефон _____

(підпис)

У разі неприбуття виконавця в установлений зазначеним договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії цей акт-претензія вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі:

Споживач, що проживає у будинку

№ _____ кв. _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис)

Споживач, що проживає у будинку

№ _____ кв. _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис)