

## ТИПОВИЙ ДОГОВІР

### з індивідуальним споживачем про надання послуги з постачання теплової енергії

м. Дніпро \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Комунальне підприємство «Теплоенерго» Дніпровської міської ради (далі - виконавець) в особі директора Клименка Андрія Володимировича, що діє на підставі Статуту (далі - Виконавець), з однієї сторони, та \_\_\_\_\_

(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи)  
(далі - споживач), в особі \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я та по батькові представника споживача)  
що діє на підставі \_\_\_\_\_

(найменування, дата, номер документа)  
(далі - сторони), уклали договір про нижченаведене:

#### Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачу послугу з постачання теплової енергії для потреб опалення / на індивідуальний тепловий пункт для потреб опалення (далі - послуга) відповідної якості та в обсязі відповідно до теплового навантаження будинку, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, що визначені цим договором.

Обсяг спожитої споживачем послуги визначається як частина обсягу теплової енергії, спожитої у будинку, визначена та розподілена згідно з вимогами Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання", та складається з:

- обсягу теплової енергії на опалення приміщення споживача;
- обсягу теплової енергії на опалення місць загального користування та допоміжних приміщень будинку;
- обсягу теплової енергії на забезпечення функціонування внутрішньобудинкових систем опалення та гарячого водопостачання (за наявності циркуляції).

За наявності у будинку індивідуального теплового пункту, що належить власнику (співвласникам) будинку та якщо виконавця послуги з постачання гарячої води не визначено, до обсягу спожитої послуги входить обсяг теплової енергії, що надійшов до індивідуального теплового пункту, витраченої на приготування гарячої води.

2. Вимоги до якості послуги:

1) температура теплоносія повинна відповідати температурному графіку, який складається у довільній формі та є невід'ємною частиною цього договору (Додаток 1);

2) тиск теплоносія становить від 5 до 100 метрів водяного стовпа, що відповідає гідравлічному режиму теплової мережі.

3. Інформація про споживача:

1) адреса:

вулиця	
номер будинку	номер квартири (приміщення)
населений пункт	
район	
область	
індекс	

2) опалювана площа (об'єм) приміщення споживача - \_\_\_\_\_ кв.метрів (\_\_\_\_ куб.метрів);

3) опалювана площа (об'єм) будинку - \_\_\_\_\_ кв. метрів;

4) теплове навантаження будинку \_\_\_\_\_ Гкал/год.

4. У будинку \_\_\_\_\_ індивідуальний тепловий пункт.

(вказати: встановлено/відсутній)

### 5. Будинок обладнано вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії

№ п/п	Заводський номер, назва та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладання договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжповірочний інтервал, років	Примітка
			<b>Відповідно до робочого прекуту</b>			

### 6. Приміщення споживача обладнане вузлом (вузлами) розподільного обліку теплової енергії (приладами - розподільовачами теплової енергії)

№ п/п	Вид приладу обліку теплової енергії (вузол обліку/прилад-розподільовач)	Закодський номер	Показання засобу вимірювальної техніки/приладу-розподільовача на дату укладання договору	Місце встановлення	Дата останньої перевірки	Міжповірочний інтервал	Примітка

#### Порядок надання та вимоги до якості послуги

7. Виконавець забезпечує постачання теплоносія безперервно з гарантованим рівнем безпеки, обсягу, температури та величини тиску.

8. Надання послуги здійснюється безперервно з урахуванням часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

9. Постачання теплової енергії для потреб опалення здійснюється в опалювальний період безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Відповідно до рішення Виконавчого комітету Дніпровської міської ради від 18.09.2018 № 940 «Про припинення надання послуг з централізованого постачання гарячої води» припинено централізоване постачання гарячої води.

10. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

11. Визначення якісних та кількісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку теплової енергії.

12. У разі виникнення аварії на централізованих інженерно-технічних системах постачання послуги виконавця виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення факту аварії виконавцем або повідомлення споживачем виконавцю про аварію, у випадку форс-мажорних обставин даний строк може бути збільшено.

#### Облік послуги

13. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається як обсяг теплової енергії, спожитої в будинку за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку теплової енергії відповідно до вимог Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та

водопостачання", обсяг спожитої послуги у будинку визначається як сума показників таких вузлів обліку.

Одиницею виміру обсягу спожитої послуги є **Гікакалорія (Гкал)**.

14. У разі коли будинок на дату укладення цього договору не обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку теплової енергії, до встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання послуги у будинку визначається за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря.

15. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку теплової енергії до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду, а у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

16. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

- за даними електронного архіву - у разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

- з дати, що настає за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку, - у разі відсутності електронного архіву.

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

17. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, що настає за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, що настає за днем останнього зняття його показань (в усіх інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

18. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням повірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, ведення комерційного обліку здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього обсягу споживання теплової енергії протягом попереднього опалювального періоду.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням повірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, що настає за днем демонтажу вузла комерційного обліку. Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням повірки засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

19. Показання вузла (вузлів) комерційного обліку знімаються споживачем щомісячно до 28 числа звітного місяця та передаються до КП «Теплоенерго» у формі та спосіб обраних сторонами договору.

У разі дистанційного зняття показань, таке зняття може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку споживачів через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

20. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань для визначення обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, визначається середній обсяг споживання теплової енергії в будинку протягом попереднього опалювального періоду, а

у разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із споживачем.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

21. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для перевірки схоронності таких вузлів обліку, зняття показань їх засобів вимірювальної техніки та періодичного огляду у порядку, визначеному статтею 29 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" і цим договором.

Періодичний огляд вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється виконавцем під час зняття показань. У разі дистанційного зняття показань періодичний огляд проводиться виконавцем не менше ніж один раз на рік.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

22. Розподіл обсягу теплової енергії, спожитої в будинку, згідно з вимогами Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" здійснює виконавець.

23. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії (приладів - розподільвачів теплової енергії) щомісяця здійснюється споживачем, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки здійснює споживач, він щомісяця до 28 числа розрахункового місяця зобов'язаний передати показання вузлів розподільного обліку теплової енергії (приладів - розподільвачів теплової енергії) виконавцю в один із таких способів:

- за номером телефону, зазначеним у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору,

на адресу електронної пошти, зазначену у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору;

- через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Виконавець періодично, не менш як один раз на рік, у порядку, визначеному у договорі, проводить контрольне зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії у присутності споживача або його представника. Результати контрольного зняття показань засобів вимірювальної техніки вузлів розподільного обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії є підставою для здійснення перерозподілу обсягу спожитої послуги та проведення перерахунку із споживачем.

Споживач повідомляє виконавцеві про недоліки в роботі вузла розподільного обліку протягом п'яти робочих днів з дня виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Перерозподіл обсягу спожитої послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за 12 розрахункових періодів.

24. Зняття виконавцем показань вузлів обліку / приладів - розподільвачів теплової енергії за допомогою систем дистанційного зняття показань може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями вузла розподільного обліку / приладу - розподільвача теплової енергії споживачем через інтерфейс такого вузла обліку / приладу - розподільвача теплової енергії та через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

25. У разі ненадання споживачем виконавцю у визначений сторонами строк показань вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільовачів теплової енергії, якщо такі показання зобов'язаний знімати споживач, для цілей визначення обсягу теплової енергії, спожитої споживачем, протягом трьох місяців визначається середній обсяг споживання споживачем теплової енергії у попередньому опалювальному періоді, а за відсутності такої інформації - за фактичний час споживання протягом поточного опалювального періоду, але не менше 30 днів.

26. У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії / приладів - розподільовачів теплової енергії для зняття показань засобів вимірювальної техніки після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець здійснює розрахунки із споживачем як таким, приміщення якого неоснащені вузлами розподільного обліку / приладами - розподільовачами теплової енергії.

Після відновлення надання показань вузлів обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії споживачем виконавець зобов'язаний провести перерахунок з ним.

Перерозподіл обсягів послуги та перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, у якому було отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої теплової енергії окремим споживачам в обсязі, необхідному для розподілу, але не більш як за дванадцять розрахункових періодів.

27. Виконавець здійснює обслуговування вузла (вузлів) розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії, зокрема його огляд, опломбування, ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування і монтаж) та періодичну перевірку засобу вимірювальної техніки, що є складовою вузла розподільного обліку, за рахунок плати за абонентське обслуговування, якщо прилад обліку знаходиться на балансі виконавця послуг.

28. Виконавець забезпечує функціональну перевірку приладів - розподільовачів теплової енергії не менш як один раз на рік.

29. Заміна вузлів розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії здійснюється за рахунок споживача.

30. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату функціональної перевірки приладів - розподільовачів теплової енергії за один день до дати проведення такої перевірки.

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

31. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату контрольного зняття показань вузлів розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії за 1 день до дати проведення контрольного зняття показань.

32. Виконавець повідомляє споживачеві про час та дату повірки засобу вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії за 30 днів до проведення такої повірки.

Повідомлення споживача здійснюється за номером телефону, зазначеним у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Споживач забезпечує у зазначений у повідомленні час доступ представників виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку / приладів - розподільовачів теплової енергії.

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

33. У разі приготування гарячої води на індивідуальному тепловому пункті будинку виконавець окремо визначає обсяг теплової енергії, витраченої на приготування гарячої води, та здійснює його розподіл згідно з вимогами [Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"](#).

#### **Ціна та порядок оплати послуги**

34. Споживач вносить плату виконавцю, яка складається з:

- плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затвердженого тарифу на послугу та обсягу спожитої послуги;

- плати за абонентське обслуговування в розмірі \_\_\_\_\_ гривень.

Внески за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуги включаються до плати виконавцю відповідної комунальної послуги і в рахунок відображаються окремо.

У разі застосування двоставкового тарифу на послугу з постачання теплової енергії плата за послугу з постачання теплової енергії визначається як сума плати, розрахованої виходячи з умовно-змінної частини тарифу (протягом опалювального періоду) та обсягу споживання або за нормою споживання, встановленою органом місцевого самоврядування, що підлягає щомісячному коригуванню виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря (у випадку, визначеному Законом України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання"), а також умовно-постійної частини тарифу (протягом року).

35. Ціною (вартістю) послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на теплову енергію, який визначається як сума тарифів на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу становить \_\_\_\_\_ гривень за 1 ГКал.

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на зазначену комунальну послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам з посиланням на рішення відповідних органів.

У разі зміни зазначеного тарифу протягом строку дії цього договору новий розмір тарифу застосовується з моменту його введення в дію без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

36. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги, здійснення розподілу обсягу спожитих послуг, оплати послуги виконавцю становить один місяць.

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.

37. Виконавець формує та не пізніше ніж за десять днів до граничного строку оплати спожитої послуги надає споживачу рахунок на оплату послуги.

Рахунок надається на паперовому носії або в електронному вигляді, зокрема за допомогою електронних систем обліку розрахунків споживача.

38. Споживач здійснює оплату за цим договором щомісяця не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

39. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів у розмірі, що визначається споживачем самостійно, якщо інше не буде визначено письмовою домовленістю сторонами договору або вимогами чинного законодавства.

40. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не вказано розрахунковий період або якщо за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди, якщо така є, а якщо такої немає, - в рахунок майбутніх платежів споживача починаючи з найближчих до дати здійснення платежу періодів (розрахункових місяців).

Виконавець не має права зараховувати плату виконавцю за послугу в рахунок погашення пені та штрафів, нарахованих споживачеві.

41. У разі коли споживач не повністю вніс плату виконавцю за розрахунковий період, а також коли виконавець здійснює зарахування переплати в рахунок заборгованості за минулі періоди або в рахунок майбутніх платежів споживача, отримані від споживача кошти зараховуються:

- в першу чергу - в рахунок плати за послугу;

- в другу чергу - в рахунок плати за абонентське обслуговування.

42. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення цього договору.

43. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

#### **Права і обов'язки сторін**

##### **44. Споживач має право:**

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

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

Така інформація надається засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, у строк, визначений Законом України "Про доступ до публічної інформації";

3) 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 (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників виконавця у разі доведення вини виконавця;

4) на усунення протягом строку, встановленого законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

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

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

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

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

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами будинку у строк, визначений Законом України "Про доступ до публічної інформації";

10) в установленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) централізованого теплопостачання (централізованого опалення);

11) звертатися до суду у разі порушення виконавцем умов цього договору.

##### **45. Споживач зобов'язаний:**

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

2) забезпечувати цілісність обладнання вузлів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за ціною/тарифом, встановленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені цим договором;

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

5) у разі несвоєчасного здійснення платежу за послугу сплачувати пеню в розмірі, встановленому цим договором;

6) надавати виконавцю показання наявних приладів - розподільовачів теплової енергії та/або вузлів обліку, що забезпечують індивідуальний облік споживання послуги у приміщенні споживача в порядку та строки, визначені цим договором;

7) власним коштом проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини;

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

11) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю витягу з Реєстру речових прав на нерухоме майно.

##### **46. Виконавець має право:**

1) вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації житлових приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх проводив виконавець;

3) доступу до житла, інших об'єктів нерухомого майна і приміщень споживача для ліквідації аварій, проведення технічних та профілактичних оглядів, та перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будинку і приміщенні споживача, в порядку, визначеному законом і цим договором;

4) обмежити/припинити надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені Законом України "Про житлово-комунальні послуги" та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;

5) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору;

6) на відшкодування збитків у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі постачання теплової енергії.

##### **47. Виконавець зобов'язаний:**

1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, зокрема шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

2) забезпечити надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;

3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціну/тариф, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;

4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства, які перебувають у його власності (користуванні), до експлуатації в осінньо-зимовий період;

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

6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), у строки, встановлені законодавством;

7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному цим договором;

8) своєчасно реагувати на виклики споживача, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживача у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;

9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;

10) інформувати споживача про намір зміни ціни/тарифу на послугу обґрунтуванням такої необхідності у порядку, визначеному центральним органом виконавчої влади;

11) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законом та цим договором порядку.

### **Відповідальність сторін за порушення вимог договору**

48. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

49. У разі несвоєчасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити 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 послугу.

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.

50. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу штраф у розмірі 0,1 відсотка від суми здійсненого перерахунку вартості послуги за кожен день її ненадання та/або надання її не в повному обсязі та/або невідповідної якості.

51. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється відповідно до Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. N 1145 (Офіційний вісник України, 2019 р., N 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для перевірки якості надання послуги не пізніше однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

52. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку її якість відповідає вимогам, встановленим цим договором, та актам законодавства.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

53. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві, якщо існують технологічні можливості, у разі непогашення в повному обсязі заборгованості з оплати спожитої послуги.

Виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості надання послуги може бути обмежене (припинене), рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет та/або в інший зручний для сторін даного договору спосіб, зокрема надсилається на адресу електронної пошти, якщо така зазначена в Договорі.

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

Обмеження (припинення) надання послуги здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

54. Постачання послуги у разі обмеження (припинення) її надання відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця з обмеження (припинення) надання послуги та з відновлення її постачання у випадках, передбачених цим пунктом, покладаються на споживача, якому

здійснювалося обмеження надання послуги, відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуги, складеного виконавцем.

### **Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження його дії**

55. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

56. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

57. Припинення дії цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

58. Умови цього договору, крім ціни (вартості) послуги, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.

У разі зміни тарифу на теплову енергію з моменту його введення в дію застосовується відповідна нова ціна (вартість) послуги без внесення сторонами додаткових змін до цього договору.

59. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

### **Прикінцеві положення**

60. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

61. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

### **10. Інші умови**

Я, \_\_\_\_\_ надаю згоду Комунальному підприємству «Теплоенерго» Дніпровської міської ради на збір, обробку і використання інформації про мене та членів сім'ї згідно Закону України «Про захист персональних даних» необхідних для здійснення підприємством діяльності в частині проведення нарахувань за послуги, повідомлень про стан розрахунків та при зверненні при необхідності його до суду.

### **Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій**

Аварійно-диспетчерська служба тел. 736-10-02, 374-30-18

КП МК «Центральна аварійно-диспетчерська служба» ДМР тел. 745-32-60

КП МК «Центральна аварійно-диспетчерська служба» ДМР тел. 724-32-40

### **Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого опалення, постачання гарячої води:**

Центральний орган виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства:

Назва: Міністерство розвитку громад та територій України

Адреса: м. Київ, вул. Велика Житомирська, 9, тел. (044) 278-82-90,

Територіальні органи Держспоживстандарту:

Назва: Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області

Адреса: 49006, м. Дніпро, вул. Філософська, 39-А, тел. +380500456925

Антимонопольний комітет та його органи на місцях:

Назва: Дніпропетровське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України,

Адреса: 49004, м. Дніпро, пр. О.Поля, 2, тел. 744-84-35

Управління житлово-комунального господарства місцевої державної адміністрації:

Назва: Департамент житлового господарства Дніпровської міської ради

Адреса: 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Воскресенська, 16, тел. 745-10-49, факс 778-12-04

Назва: Департамент благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради

Адреса: 49000, м. Дніпро, вул. Виконкомівська, 6, тел. 744-11-26

Виконавчий комітет міської ради:

Назва: Виконавчий комітет Дніпровської міської ради

Адреса: 49000, м. Дніпро, пр. Д.Яворницького, 75

**Центр обслуговування абонентів служби реалізації та збору платежів КП «Теплоенерго»**

Адреса: 49000, м. Дніпро, вул. Глінки, 15А, тел. 778-10-42

**Реквізити і підписи сторін**

**Виконавець:**

КП «ТЕПЛОЕНЕРГО»

49081, м. Дніпро,

пр. Слобожанський, б. 29, оф. 504

ЄДРПОУ 32688148

р/р

ІВАН №UA243054820000026031300770685

в ДООУ АТ «Ощадбанк»

МФО 305482

контакти для передачі показань вузлів обліку:

офіційний веб-сайт <https://teploenergo.net/>

номер телефону +38(068)-523-52-52

адреса електронної пошти

[teploenergodnepr@gmail.com](mailto:teploenergodnepr@gmail.com)

офіційний веб-сайт

<https://teploenergo.dp.ua/>

контактний телефон:

+38(056)-790-05-25

**Споживач:**

найменування / П.І.Б.ідентифікаційний  
номер (код згідно з ЄДРПОУ)

адреса

номер телефону

адреса електронної пошти

абонентський номер споживача

Директор

А.В. Клименко

М.П. (підпис)

М.П. (підпис)