

Особовий рахунок

Код споживача \_\_\_\_\_

**ДОГОВІР**  
**про надання послуг з централізованого постачання холодної води та водовідведення**  
**(з використанням внутрішньобудинкових систем)**

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ “ ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ ”, в особі начальника служби обліку та реалізації Войтенко Любові Михайлівни, яка діє на підставі Довіреності № 71 від 14.11.2018 року, далі “ Водоканал ”, з однієї сторони, і громадянин \_\_\_\_\_, який є власником (наймачем) квартири \_\_\_\_\_ (будинку) за адресою \_\_\_\_\_, далі “ Споживач ”, з другої сторони, уклали даний Договір про нижченаведене:

**ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ:**

**1.** Водоканал зобов’язується надавати Споживачеві вчасно та відповідної якості послуги з централізованого постачання холодної води та водовідведення, а Споживач зобов’язується своєчасно оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, що передбачені Договором.

**2.** Суб’єкт користування послугами: власник (наймач, орендар) квартири та члени його сім’ї в кількості \_\_\_\_\_ осіб.

**3.** Характеристика засобів обліку води:

№ п/п	Вид засобу обліку води	Тип засобу обліку води	Заводський номер	Перпі показники	№ пломби	Місце встановлення

**ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ ТА ЇХ ЗАГАЛЬНА ВАРТІСТЬ**

**4.** Тарифи на послуги становлять:

- 1) з централізованого постачання холодної води \_\_\_\_\_ грн./куб. метр;
- 2) з водовідведення \_\_\_\_\_ грн./куб. метр.

**5.** Розмір щомісячної плати за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання на момент укладення цього Договору становить \_\_\_\_\_ грн.

**6.** Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води справляється за їх показаннями згідно з п.п.10,11 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі Правила).

**7.** Наявність пільг з оплати послуг (назва законодавчого акту, відсоток) \_\_\_\_\_.

У разі отримання права на пільги Споживач подає Водоканалу письмову заяву та документи, що його підтверджують. Оплата за послуги з урахуванням пільг нараховується з дати подання документів, що підтверджують право на пільгу.

**8.** Зміна вартості послуг доводиться до Споживача через засоби масової інформації, розрахунки за новими тарифами проводяться з дня їх затвердження.

**ОПЛАТА СПОЖИТИХ ПОСЛУГ**

**9.** Розрахунковим періодом є календарний місяць.

**10.** Послуги оплачуються готівкою або в безготівковій формі на рахунок Водоканалу не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим.

**11.** За наявності у квартирі засобів обліку води справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, за винятком випадків, передбачених законодавством. Періодична перевірка засобів обліку води проводиться у строк, що не перевищує одного місяця. За цей час Споживач оплачує послуги згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередні три місяці. У разі несправності засобів обліку води, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання. (п.15 Правил).

**12.** Плата за надані послуги вноситься Споживачем відповідно до показань засобів обліку води або нормативів (норм) споживання. Показання квартирних засобів обліку знімаються Споживачем щомісяця до останнього робочого дня розрахункового місяця та повідомляються Водоканалу за телефонами 612821, 509669, 609165 (автовідповідач).

**13.** У разі встановлення квартирних засобів обліку їх показання розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири. Пільги споживачам з оплати послуг надаються на частку, отриману після такого розподілу, за фактичними витратами, але не вище нормативів (норм споживання, соціальних нормативів, визначених законодавством).

**14.** Плата за послуги вноситься на розрахунковий рахунок підприємства.

**15.** За несвоечасне внесення плати за послуги із Споживача стягується пеня у розмірі, встановленому законодавством.

**16.** У разі надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від нормативів(норм) споживання, Водоканал проводить перерахунок розміру плати згідно з Правилами.

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 17. Споживач має право на:

- 1) отримання своєчасно та належної якості послуг згідно із законодавством та умовами Договору;
- 2) отримання в установленому порядку інформації про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- 3) відшкодування збитків, завданих його майну або приміщенню, шкоди, завданої його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання послуг або їх ненадання;
- 4) зменшення розміру плати в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;
- 5) усунення Водоканалом виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого Кабінетом Міністрів України;
- 6) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності Споживача і членів його сім'ї (у разі відключення Водоканалом холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі та відновлення надання цих послуг шляхом зняття пломб за власний рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою);
- 7) зменшення розміру плати за послуги у разі тимчасової відсутності Споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 8) перевірку кількісних та/або якісних показників надання послуг (якість і тиск води) у порядку, встановленому Правилами, іншими актами законодавства України та цим Договором. Витрати, пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються Водоканалом у разі обґрунтованості звернення Споживача та Споживачем - у разі необґрунтованості такого звернення;
- 9) установлення квартирних засобів обліку води та взяття їх на абонентський облік;
- 10) періодичну повірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж відповідно до чинного законодавства;
- 11) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 12) внесення за погодженням з Водоканалом у Договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- 13) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

### 18. Споживач зобов'язаний:

- 1) оплачувати послуги в установленій Договором строк;
- 2) повідомляти Водоканал про осіб, строк тимчасово проживання яких у квартирі перевищив місяць, а також про зміни у стані підсобного господарства і санітарно-технічного та інженерного обладнання протягом місяця (за умови проведення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання);
- 3) забезпечити доступ до водопровідної мережі, арматури, квартирних засобів обліку води представників Водоканалу за наявності в них відповідного посвідчення:
  - для ліквідації аварій - цілодобово;
  - для проведення технічного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води – згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 5) забезпечувати цілісність пломб, квартирних засобів обліку води та не втручатися в їх роботу. Здійснювати періодичну повірку засобів обліку води відповідно до чинного законодавства;
- 6) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню в установленому законом та Договором розмірі;
- 7) у разі втрати права на пільги повідомляти про це Водоканал у десятиденний строк;
- 8) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 9) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
- 10) своєчасно проводити підготовку квартири і його санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 11) у разі виявлення Водоканалом несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води відшкодувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством та відшкодувати вартість послуг відповідно до Правил;
- 12) відшкодувати Водоканалу витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій.

### 19. Водоканал має право:

- 1) нараховувати у разі несвоєчасного внесення Споживачем плати за надані послуги пеню у розмірі, встановленому законом та Договором; здійснювати нарахування за надані послуги за розрахунковий період;
- 2) вносити за погодженням із Споживачем зміни у Договір, що впливають на розмір плати за послуги;
- 3) вимагати від Споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4) вимагати від Споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини Споживача, або відшкодування вартості відповідних робіт;
- 5) доступу в приміщення Споживача для ліквідації аварій, у тому числі несанкціонованого, відповідно до встановленого законом порядку усунення недоліків у роботі санітарно – технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічного огляду і перевірки показань квартирних засобів обліку води відповідно до законодавства;
- 6) у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку води звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної повірки; здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і Договором;

### 20. Водоканал зобов'язаний:

- 1) своєчасно надавати Споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства, Правил та цього Договору;
- 2) інформувати Споживача про здійснення перевірки показань квартирних засобів обліку, адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в Договорі і рахунках на сплату послуг); після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкового лічильника, Водоканал здійснює коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення

або збільшення обсягів спожитої Споживачем послуги, що відображається окремо у виставленому рахунку (платіжному документі) наступного періоду;

3) надавати Споживачеві в установленому порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості; якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, можливі способи передачі показань квартирних засобів обліку (шляхом заповнення відповідних граф у платіжних документах, за допомогою телефонного зв'язку чи електронних сервісів запроваджених Водоканалом, тощо) а також інформацію про Правила (зазначається у цьому Договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні Водоканалу) ;

4) контролювати та інформувати Споживача про установлені міжповіркові інтервали;

5) повідомляти Споживача про планову перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;

6) відновлювати надання послуг за письмовою заявою Споживача шляхом зняття протягом доби плombs із запірних вентилів у квартирі;

7) забезпечувати за заявою Споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку води;

8) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки Споживачів у строк, установлений законодавством і цим Договором;

9) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) Споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх виконання;

10) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності Споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

11) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

12) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, та визначеному цим Договором;

13) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

14) відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню Споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, що заподіяна його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і цього Договору;

15) сплачувати Споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і цим Договором;

16) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та цього Договору.

## ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

### **21. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством і цим Договором за:**

- 1) недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги - шляхом сплати пені;
- 3) втручання у роботу засобів обліку води;
- 4) порушення зобов'язань, встановлених законодавством і цим Договором.

### **22. Водоканал несе відповідальність у разі:**

- 1) неналежного надання або ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків майну та/або приміщенню Споживача, шкоди його життю чи здоров'ю, - шляхом відшкодування збитків;
- 2) надання послуг не в повному обсязі, зниження їх кількісних та/або якісних показників, - шляхом зменшення плати в розмірі 3,3 відсотка місячної вартості за послуги за кожен день її ненадання, та виплати Споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт в розмірі, встановленому законодавством;
- 3) порушення прав споживачів згідно із законодавством;
- 4) порушення зобов'язань, установлених Договором або законодавством.

## **ТОЧКИ РОЗПОДІЛУ, В ЯКИХ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ПЕРЕДАЧА ПОСЛУГ ВІД ВОДОКАНАЛУ СПОЖИВАЧЕВІ**

**23.** Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від Водоканалу Споживачеві є місце підключення мереж будинку до мереж Водоканалу.

## **ПОРЯДОК ВСТАНОВЛЕННЯ ФАКТУ НЕНАЛЕЖНОГО НАДАННЯ АБО НЕНАДАННЯ ПОСЛУГ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ**

**24.** У разі неналежного надання або ненадання послуг Водоканалом Споживач повідомляє про це Водоканал в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в цьому Договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по-батькові, точна адреса проживання Споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення Споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником Водоканалу у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник Водоканалу зобов'язаний повідомити Споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по-батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

**25.** Представник Водоканалу, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний невідкладно повідомити про це Споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання Водоканалом факту неналежного надання або ненадання послуг.

**26.** Представник Водоканалу, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з Водоканалом точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні Споживача представник Водоканалу повинен з'явитися до Споживача не пізніше визначеного у Договорі строку.

**27.** У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг Споживач і Водоканал визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами проведення

повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується Споживачем (його представником), представником Водоканалу, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

**28.** За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі акт-претензія), який підписується Споживачем та представником Водоканалу згідно з додатком 2 до Правил. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для Споживача та Водоканалу.

**29.** У разі неприбуття представника Водоканалу в установлений Договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два Споживачі.

**30.** Акт-претензія реєструється уповноваженими особами Водоканалу у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3 до Правил. Водоканал зобов'язаний розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів Споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом встановленого строку Водоканалом відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

#### **ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

**31.** Сторони звільнюються від відповідальності за цим Договором у разі настання дії непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливила надання відповідної послуги згідно з умовами Договору.

**32.** Цей Договір укладається на 1 рік і набирає чинності з дня його укладення. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення строку його дії однією із сторін не буде письмово заявлено про його розірвання або необхідність перегляду.

**33.** Договір може бути розірваний достроково у разі:

- а) зникнення потреби в отриманні послуги або відмови Споживача від користування послугами Водоканалу;
- б) переходу права власності (користування) на квартиру до іншої особи;

**34.** Договір складено у двох примірниках, один з яких зберігається у Споживача, другий - у Водоканалу.

#### **ІНШІ УМОВИ**

**35.** Сторони домовились, що строк позовної давності по стягненню заборгованості за спожиті послуги становить три роки (в тому числі і за послуги, що були ними отримані до укладення даного договору).

**36.** Споживач відповідно до ЗУ "Про захист персональних даних" від 01.06.2010 р. дає згоду на обробку, зберігання та використання його персональних даних із первинних джерел (фото зображення, паспортні дані, ідентифікаційний код, відомості з виданих на його ім'я документів, відомості, які Споживач надає про себе) з метою забезпечення реалізації Договору про надання послуг з постачання холодної води та водовідведення.

**37.** Станом на 1 число місяця укладення даного Договору заборгованість за послуги з водопостачання та водовідведення становить \_\_\_\_\_ грн.

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

*Аварійні та ремонтні служби КП ПОР "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ": м. Полтава, вул. Панянка, 19, тел.: 56-96-00*

Офіційний сайт КП ПОР "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ": [www.vodokanal.poltava.ua](http://www.vodokanal.poltava.ua)

Viber для передачі показників лічильників води: 067 304 33 32

Довідкова служба КП ПОР «ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ»: 61-28-21;050-403-03-75;067-549-92-67

**Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого постачання води і водовідведення:**

Полтавське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України.

Адреса : 36000, м. Полтава, вул. Зигіна, 1, тел.: 56-39-77

Управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Полтавській області

Адреса : 36020, м. Полтава, вул. Воскресенський узвіз, 7, тел.: 54-57-59

Управління житлово-комунального господарства Полтавської обласної державної адміністрації.

Адреса : 36020, м. Полтава, вул. Козака, 1а, тел.: 50-29-23

Виконавчий комітет Полтавської міської ради.

Адреса : 36000, м. Полтава вул. Соборності, 36, телефон диспетчерської служби 080

#### **АДРЕСИ І ПІДПИСИ СТОРІН**

##### **Водоканал**

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО  
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ  
"ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ"  
36020, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40 а  
тел. 612840  
р/р 26008724141  
ПАТ "МТБ БАНК" в м. Чорноморськ  
МФО 328168, ЄДРПОУ 03361661  
Начальник служби обліку та реалізації

Л.М. Войтенко

Виконавець \_\_\_\_\_

##### **Споживач**

ПІБ \_\_\_\_\_  
Адреса \_\_\_\_\_  
Паспортні дані: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Дата, місяць, рік народження. Місце народження \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Ідентифікаційний код \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_  
Підпис \_\_\_\_\_

Особовий рахунок

Код споживача \_\_\_\_\_

## ДОГОВІР

про надання послуг з централізованого водопостачання та водовідведення

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ “ ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ ”, в особі начальника служби обліку та реалізації Войтенко Любові Михайлівни, яка діє на підставі Довіреності № 71 від 14.11.2018 року, далі “ Водоканал ”, з однієї сторони, і громадянин \_\_\_\_\_, який є власником (наймачем) квартири (будинку) за адресою \_\_\_\_\_, далі “ Споживач ”, з другої сторони, уклали даний Договір про нижченаведене:

### ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1. Водоканал зобов'язується надавати Споживачеві вчасно та відповідної якості послуги з централізованого водопостачання та водовідведення, а Споживач зобов'язується своєчасно оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, що передбачені договором.

2. Суб'єкт користування послугами:

1) власник будинку садибного типу (квартири) та члени його сім'ї (наймач орендар) в кількості \_\_\_\_\_ осіб. наявність у власності тварин, птиці (вид та кількість) \_\_\_\_\_; транспортних засобів (тип, кількість) \_\_\_\_\_; площа зелених насаджень, саду, городу \_\_\_\_\_ кв. метрів, період поливу яких за даним договором встановлено щорічно з 1 травня по 31 серпня.

3. Характеристика засобів обліку води:

№ п/п	Вид засобу обліку води	Тип засобу обліку води	Заводський номер	Перпі показники	№ пломби	Місце встановлення

### ТАРИФИ НА ПОСЛУГИ ТА ЇХ ЗАГАЛЬНА ВАРТІСТЬ

4. Тарифи на послуги становлять:

1) з централізованого водопостачання \_\_\_\_\_ грн./куб. метр;

2) з централізованого водовідведення \_\_\_\_\_ грн./куб. метр.

5. Розмір щомісячної плати за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання на момент укладення цього договору становить \_\_\_\_\_ грн.

Додатково розмір щомісячної плати за полив присадибної ділянки з травня по серпень включно становить \_\_\_\_\_ грн.

6. Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води справляється за їх показаннями згідно з п.п.10,11 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі Правила).

7. Наявність пільг з оплати послуг (назва законодавчого акту, відсоток) \_\_\_\_\_.

У разі отримання права на пільги Споживач подає Водоканалу письмову заяву та документи, що його підтверджують. Оплата за послуги з урахуванням пільг нараховується з дати подання документів, що підтверджують право на пільгу.

8. Зміна вартості послуг доводиться до Споживача через засоби масової інформації, розрахунки за новими тарифами проводяться з дня їх затвердження.

### ОПЛАТА СПОЖИТИХ ПОСЛУГ

9. Розрахунковим періодом є календарний місяць.

10. Послуги оплачуються готівкою або в безготівковій формі на рахунок Водоканалу не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим.

11. За наявності у квартирі засобів обліку води справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, за винятком випадків, передбачених законодавством. Періодична перевірка засобів обліку води проводиться у строк, що не перевищує одного місяця. За цей час Споживач оплачує послуги згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередні три місяці. У разі несправності засобів обліку води, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання. (п.15 Правил).

12. Плата за надані послуги вноситься Споживачем відповідно до показань засобів обліку води або нормативів (норм) споживання. Показання квартирних засобів обліку знімаються Споживачем щомісяця до останнього робочого дня розрахункового місяця та повідомляються Водоканалу за телефонами 612821, 509669, 609165 (автовідповідач).

13. У разі встановлення квартирних засобів обліку їх показання розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири. Пільги споживачам з оплати послуг надаються на частку, отриману після такого розподілу, за фактичними витратами, але не вище нормативів (норм) споживання, соціальних нормативів, визначених законодавством).

14. Плата за послуги вноситься на розрахунковий рахунок підприємства.

15. За несвоєчасне внесення плати за послуги із Споживача стягується пеня у розмірі, встановленому законодавством.

16. У разі надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від нормативів(норм) споживання, Водоканал проводить перерахунок розміру плати згідно з Правилами.

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

### 17. Споживач має право на:

- 1) отримання своєчасно та належної якості послуг згідно із законодавством та умовами Договору;
- 2) отримання в установленому порядку інформації про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- 3) відшкодування збитків, завданих його майну або приміщенню, шкоди, завданої його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання послуг або їх ненадання;
- 4) зменшення розміру плати в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;
- 5) усунення Водоканалом виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого Кабінетом Міністрів України;
- 6) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності Споживача і членів його сім'ї (у разі відключення Водоканалом холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі та відновлення надання цих послуг шляхом зняття пломб за власний рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою);
- 7) зменшення розміру плати за послуги у разі тимчасової відсутності Споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 8) перевірку кількісних та/або якісних показників надання послуг (якість і тиск води) у порядку, встановленому Правилами, іншими актами законодавства України та цим Договором. Витрати, пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються Водоканалом у разі обґрунтованості звернення Споживача та Споживачем - у разі необґрунтованості такого звернення;
- 9) установлення квартирних засобів обліку води та взяття їх на абонентський облік;
- 10) періодичну повірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж відповідно до чинного законодавства;
- 11) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 12) внесення за погодженням з Водоканалом у Договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- 13) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

### 18. Споживач зобов'язаний:

- 1) оплачувати послуги в установленій Договором строк;
- 2) повідомляти Водоканал про осіб, строк тимчасово проживання яких у квартирі перевищив місяць, а також про зміни у стані підсобного господарства і санітарно-технічного та інженерного обладнання протягом місяця (за умови проведення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання);
- 3) забезпечити доступ до водопровідної мережі, арматури, квартирних засобів обліку води представників Водоканалу за наявності в них відповідного посвідчення:
  - для ліквідації аварій - цілодобово;
  - для проведення технічного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води – згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 5) забезпечувати цілісність пломб, квартирних засобів обліку води та не втручатися в їх роботу. Здійснювати періодичну повірку засобів обліку води відповідно до чинного законодавства;
- 6) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню в установленому законом та Договором розмірі;
- 7) у разі втрати права на пільги повідомляти про це Водоканал у десятиденний строк;
- 8) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 9) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
- 10) своєчасно проводити підготовку квартири і його санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 11) у разі виявлення Водоканалом несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води відшкодувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством та відшкодувати вартість послуг відповідно до Правил;
- 12) відшкодувати Водоканалу витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій.

### 19. Водоканал має право:

- 1) нараховувати у разі несвоєчасного внесення Споживачем плати за надані послуги пеню у розмірі, встановленому законом та Договором; здійснювати нарахування за надані послуги за розрахунковий період;
- 2) вносити за погодженням із Споживачем зміни у Договір, що впливають на розмір плати за послуги;
- 3) вимагати від Споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4) вимагати від Споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини Споживача, або відшкодування вартості відповідних робіт;
- 5) доступу в приміщення Споживача для ліквідації аварій, у тому числі несанкціонованого, відповідно до встановленого законом порядку усунення недоліків у роботі санітарно – технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічного огляду і перевірки показань квартирних засобів обліку води відповідно до законодавства;
- 6) у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку води звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної повірки; здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і Договором;

### 20. Водоканал зобов'язаний:

- 1) своєчасно надавати Споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства, Правил та цього Договору;
- 2) інформувати Споживача про здійснення перевірки показань квартирних засобів обліку, адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в Договорі і рахунках на сплату послуг); після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкового або

збільшення обсягів спожитої Споживачем послуги, що відображається окремо у виставленому рахунку (платіжному документі) наступного періоду;

3) надавати Споживачеві в установленому порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості; якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, можливі способи передачі показань квартирних засобів обліку (шляхом заповнення відповідних граф у платіжних документах, за допомогою телефонного зв'язку чи електронних сервісів запроваджених Водоканалом, тощо) а також інформацію про Правила (зазначається у цьому Договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні Водоканалу);

4) контролювати та інформувати Споживача про установлені міжпівіркові інтервали;

5) повідомляти Споживача про планову перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;

6) відновлювати надання послуг за письмовою заявою Споживача шляхом зняття протягом доби пліombs із запірних вентилів у квартирі;

7) забезпечувати за заявою Споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку води;

8) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки Споживачів у строк, установлений законодавством і цим Договором;

9) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) Споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх виконання;

10) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності Споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

11) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

12) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, та визначеному цим Договором;

13) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

14) відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню Споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, що заподіяна його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і цього Договору;

15) сплачувати Споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і цим Договором;

16) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та цього Договору.

## ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

### 21. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством і цим Договором за:

- 1) недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги - шляхом сплати пені;
- 3) втручання у роботу засобів обліку води;
- 4) порушення зобов'язань, встановлених законодавством і цим Договором.

### 22. Водоканал несе відповідальність у разі:

1) неналежного надання або ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків майну та/або приміщенню Споживача, шкоди його життю чи здоров'ю, - шляхом відшкодування збитків;

2) надання послуг не в повному обсязі, зниження їх кількісних та/або якісних показників, - шляхом зменшення плати в розмірі 3,3 відсотка місячної вартості за послуги за кожну добу її ненадання, та виплати Споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт в розмірі, встановленому законодавством;

3) порушення прав споживачів згідно із законодавством;

4) порушення зобов'язань, установлених Договором або законодавством.

## ТОЧКИ РОЗПОДІЛУ, В ЯКИХ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ПЕРЕДАЧА ПОСЛУГ ВІД ВОДОКАНАЛУ СПОЖИВАЧЕВІ

23. Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від Водоканалу Споживачеві є місце підключення мереж будинку до мереж Водоканалу.

## ПОРЯДОК ВСТАНОВЛЕННЯ ФАКТУ НЕНАЛЕЖНОГО НАДАННЯ АБО НЕНАДАННЯ ПОСЛУГ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

24. У разі неналежного надання або ненадання послуг Водоканалом Споживач повідомляє про це Водоканал в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в цьому Договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по-батькові, точна адреса проживання Споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення Споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником Водоканалу у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник Водоканалу зобов'язаний повідомити Споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по-батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

25. Представник Водоканалу, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний невідкладно повідомити про це Споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання Водоканалом факту неналежного надання або ненадання послуг.

26. Представник Водоканалу, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з Водоканалом точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні Споживача представник Водоканалу повинен з'явитися до Споживача не пізніше визначеного у Договорі строку.

27. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг Споживач і Водоканал визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої

влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами проведення повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується Споживачем (його представником), представником Водоканалу, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

28. За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі акт-претензія), який підписується Споживачем та представником Водоканалу згідно з додатком 2 до Правил. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для Споживача та Водоканалу.

29. У разі неприбуття представника Водоканалу в установлений Договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два Споживачі.

30. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами Водоканалу у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3 до Правил. Водоканал зобов'язаний розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів Споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом установленого строку Водоканалом відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

#### ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

31. Сторони звільняються від відповідальності за цим Договором у разі настання дії непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливила надання відповідної послуги згідно з умовами Договору.

32. Цей Договір укладається на 1 рік і набирає чинності з дня його укладення. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення строку його дії однією із сторін не буде письмово заявлено про його розірвання або необхідність перегляду.

33. Договір може бути розірваний достроково у разі:

- а) зникнення потреби в отриманні послуги або відмови Споживача від користування послугами Водоканалу;
- б) переходу права власності (користування) на квартиру до іншої особи;

34. Договір складено у двох примірниках, один з яких зберігається у Споживача, другий - у Водоканалу.

#### ІНШІ УМОВИ

35. Сторони домовились, що строк позовної давності по стягненню заборгованості за спожиті послуги становить три роки (в тому числі і за послуги, що були ними отримані до укладення даного договору).

36. Споживач відповідно до ЗУ "Про захист персональних даних" від 01.06.2010 р. дає згоду на обробку, зберігання та використання його персональних даних із первинних джерел (фото зображення, паспортні дані, ідентифікаційний код, відомості з виданих на його ім'я документів, відомості, які Споживач надає про себе) з метою забезпечення реалізації Договору про надання послуг з постачання холодної води та водовідведення.

37. Станом на 1 число місяця укладення даного Договору заборгованість за послуги з водопостачання та водовідведення становить \_\_\_\_\_ грн.

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

Аварійні та ремонтні служби: КП ПОР "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ": м. Полтава, вул. Панянка, 19, тел.: 56-96-00

Офіційний сайт: КП ПОР "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ": [www.vodokanal.poltava.ua](http://www.vodokanal.poltava.ua)

#### Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого постачання води і водовідведення:

Полтавське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України .

Адреса : 36000, м.Полтава, вул. Зигіна, 1, тел.: 56-39-77

Управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Полтавській області

Адреса : 36020, м. Полтава, вул. Воскресенський узвіз,7, тел.:54-57-59

Управління житлово-комунального господарства Полтавської обласної державної адміністрації.

Адреса : 36020, м. Полтава, вул. Козака, 1а, тел.: 50-29-23

Виконавчий комітет Полтавської міської ради.

Адреса : 36000, м. Полтава вул. Соборності, 36, телефон диспетчерської служби 080

#### АДРЕСИ І ПІДПИСИ СТОРІН

##### Водоканал

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО  
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ  
"ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ"  
36020, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40 а  
тел. 612840  
р/р 26008724141  
ПАТ "МТБ БАНК" в м. Чорноморськ  
МФО 328168, ЄДРПОУ 03361661  
Начальник служби обліку та реалізації

\_\_\_\_\_  
Л.М. Войтенко

Виконавець \_\_\_\_\_

##### Споживач

ПІБ \_\_\_\_\_  
Адреса: \_\_\_\_\_  
Паспортні дані: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Дата, місяць, рік народження. Місце народження \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Ідентифікаційний код \_\_\_\_\_  
Телефон \_\_\_\_\_  
Підпис \_\_\_\_\_