

Розділ 1.1. Хто що робить в ЖКГ

1.1.1. Які бувають послуги

Мешкаючи у будь-якому житлі, у яке подається хоча би одна з послуг - електроенергія, газ, вода тощо, - Ви автоматично стаєте її споживачем, а той, хто Вам її надає, - виконавцем цієї послуги.

Що ж це за послуги, і що дає нам статус споживача цих послуг?

Житлово-комунальні послуги є результатом господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування людей у житлових та нежитлових приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до встановлених нормативів, норм і стандартів.

Відносини у сфері житлово-комунальних послуг є різновидом цивільно-правових відносин, тому один з основних регламентуючих документів тут - **Цивільний кодекс України (ЦКУ)**.

Також відносини у цій сфері регулюються спеціальними **Житловим кодексом України** та **Законом України «Про житлово-комунальні послуги»**. До того ж, оскільки кожен мешканець є одночасно споживачем житлово-комунальних послуг, то на ці відносини розповсюджується також і дія **Закону України «Про захист прав споживачів»**.

Заключними у законодавчій базі сфери житлово-комунальних послуг є різноманітні нормативно-технічні та техніко-економічні акти як Кабінету Міністрів України, так і профільного раніше Державного комітету, а тепер Міністерства житлово-комунального господарства - всілякі стандарти, нормативи, методичні вказівки тощо.

Залежно від функціонального призначення, житлово-комунальні послуги поділяються, відповідно до ст. 13 Закону «Про житлово-комунальні послуги», на:

- комунальні послуги (централізоване постачання холодної та гарячої води, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);
- послуги з утримання будинків, споруд і прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкових територій, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, вивезення побутових відходів тощо);
- послуги з управління будинком, спорудою або комплексом будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль за їхнім виконанням тощо);
- послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їхня реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

1.1.2. Хто є хто в комунальному господарстві

Відповідно до статті 19 **Закону «Про житлово-комунальні послуги»**, учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг є:

- власник житла;
- споживач послуг;
- виконавець послуг;
- виробник послуг.

Власник приміщення, будівлі, споруди - це фізична або юридична особа, якій належить право володіння, користування і розпорядження приміщенням, будівлею, спорудою, що зареєстровано у встановленому законом порядку.

Як правило, будь-який багатоквартирний будинок в цілому (неподільне і спільне майно - конструктивні елементи, обладнання, місця загального користування тощо) є спільною власністю всіх співвласників приміщень, тобто не територіальної громади міста, не об'єднання співвласників багатоквартирного будинку і не балансоутримувача в особі ЖЕКу.

Споживач - фізична або юридична особа, яка отримує або має намір отримувати житлово-комунальну послугу. Таким є як власник, так і наймач житла, а також всі, хто отримує ці послуги, проживаючи у конкретному приміщенні.

Виконавець - суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг споживачеві і технічними засобами якого (мережі, арматура, засоби регулювання та обліку) безпосередньо надаються такі послуги.

Згідно з *Порядком визначення виконавця житлово-комунальних послуг у житловому фонді*, затвердженим наказом Держжитлокомунгоспу України від 25.04.2005 р. № 60, виконавець послуг визначається органом місцевого самоврядування або власником житлового будинку (як правило, в будинках ЖБК - житлово-будівельних кооперативів та ОСББ - об'єднання співвласників багатоквартирного будинку).

Крім того, орган місцевого самоврядування, відповідно до статті 27 *Закону «Про житлово-комунальні послуги»*, може затвердити перелік послуг, право на здійснення яких визначається на конкурсних засадах.

Як правило, в Україні існує два види надання житлово-комунальних послуг, від чого залежить і суб'єкт їхнього виконання.

1. Через балансоутримувача. Балансоутримувач, як правило ЖЕК або ЖБК-ОСББ, окрім виконавця послуг з управління та утримання будинку, стає ще й виконавцем послуг із централізованого опалення, холодного і гарячого водопостачання, водовідведення, а іноді і з газопостачання. Не завжди, із законодавчої точки зору, це обґрунтовано, а проте така практика є достатньо розповсюдженою.

У такому разі споживач послуг має:

- або одного виконавця по всіх послугах в особі ЖЕКу чи ЖБК-ОСББ;
- або, що буває значно частіше, одного основного виконавця в особі того ж самого ЖЕКу та додаткових виконавців - в особі газопостачальних організацій.

2. Безпосередньо. Виконавець з кожного виду послуги - окремий. Як правило, це буває тоді, коли виконавцем виступає сам виробник послуги. У такому разі споживач може мати таких виконавців послуг - ЖЕК (ОСББ, ЖБК), тепломережу, водоканал, електро- та газопостачальну організацію.

Виробник - суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги. Виробник послуг може бути одночасно і їхнім виконавцем.

Специфічними учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг є балансоутримувач та управитель, котрі, залежно від цивільно-правових угод, можуть бути споживачем, виконавцем або виробником послуг.

Балансоутримувач - це власник або юридична особа, яка за договором із власником утримує на балансі відповідне приміщення, будівлю, споруду, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу, передбачену законодавством, звітність, здійснює розрахунок коштів, необхідних для своєчасного проведення їхнього капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію відповідно до закону.

Балансоутримувач, як правило, є і управителем будинку, хоча у разі створення ОСББ будинок може роками залишатися на балансі попереднього «власника», а об'єднання - і управляти ним, і обслуговувати.

Управитель - особа, яка, за договором із власником або з балансоутримувачем, здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом та забезпечує належну їхню експлуатацію відповідно до законодавства і умов договору.

Управитель є новим суб'єктом для нашої житлово-комунальної дійсності, оскільки у його функції входить управління житлом - підписання договорів зі споживачами, визначення виконавців послуг власне з утримання будинку, з вивезення твердих побутових відходів (ТПВ), з обслуговування ліфтів і т.ін., оперування фінансовими потоками, контроль за якістю виконаних робіт тощо.

Така діяльність з недавніх пір регламентується ***Правилами управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд***, затвердженими наказом Мінжитлокомунгоспу від 02.02.2009 р. № 13.

Таким чином, формально послуги з утримання житла та послуги з управління ним розділені (останні передбачають навіть окрему, окрім встановленого тарифу, договірну плату), але на практиці часто ЖЕК є одночасно і управителем, і виконавцем послуг з утримання будинку в одній особі і за одну «квартплату».

1.1.3. Які права та обов'язки споживача послуг

Житлово-комунальні послуги повинні надаватися безперебійно, за винятком суворо визначених випадків:

- для проведення ремонтних та профілактичних робіт - за графіком, погодженим із виконавчими органами відповідних місцевих рад або з місцевими державними адміністраціями згідно з чинним законодавством;
- з теплопостачання у міжопалювальний період - рішення про його початок-закінчення приймається виконавчими органами відповідних місцевих рад або місцевими державними адміністраціями згідно з чинним законодавством;
- для ліквідації наслідків аварій та дій непереборної сили, наприклад, стихійних лих.

Про те, що надання житлово-комунальних послуг буде перерване (припинене), споживачі повинні бути сповіщені через засоби масової інформації не пізніше ніж за 10 днів (звісно, окрім випадків ліквідації аварії або наслідків стихії). У такому попередженні мають бути вказані причини і терміни перерви у постачанні послуг.

Відповідно до статті 20 Закону «Про житлово-комунальні послуги», споживач має право:

1. своєчасно отримувати якісні житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;
2. отримувати необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, про їхню вартість, про загальну вартість місячного платежу, про структуру ціни/тарифу, про норми

споживання, про порядок надання житлово-комунальних послуг, про їхні споживчі властивості;

3. на відшкодування збитків, заподіяних його майну та/або приміщенню, а також шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;
4. на усунення протягом терміну, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;
5. на зменшення в порядку, визначеному договором або законодавством, розміру плати за надані послуги у разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, а також у разі зниження їхньої якості;
6. на звільнення від оплати вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності житлово-комунальних послуг, визначених договором;
7. отримувати від виконавця компенсацію у розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт;
8. на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;
9. на укладення договору з виконавцем відповідних послуг про профілактику, повірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання і засобів обліку, які вийшли з ладу.

Разом із переліченими правами на споживача покладаються також певні обов'язки:

1. укласти договір про надання житлово-комунальних послуг, підготовлений виконавцем на основі типового договору;
2. своєчасно вживати заходи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з його власної вини;
3. забезпечувати цілісність засобів обліку комунальних послуг та не втручатися в їхню роботу;
4. за власний рахунок ремонтувати та здійснювати заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
5. оплачувати житлово-комунальні послуги в терміни, що встановлені договором або законом;
6. дотримуватися правил пожежної та газової безпеки, санітарних норм;
7. допускати в приміщення, будинки і споруди представників виконавця/виробника в порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення несправностей санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних і профілактичних оглядів та перевірки показників засобів обліку:
 - ліквідації аварій - цілодобово;
 - встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічних та профілактичних оглядів, зняття контрольних показників із засобів обліку тощо - відповідно до умов договору.У невідкладних випадках, пов'язаних із рятіванням життя людей та майна, може бути здійснене проникнення у житло для проведення огляду та ліквідації аварії без отримання згоди споживача (так званий несанкціонований доступ);
8. дотримуватися вимог житлового і містобудівного законодавства щодо здійснення ремонту чи реконструкції приміщень або їхніх частин, не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;
9. своєчасно проводити підготовку житлового будинку, помешкання (у якому він проживає або яке належить йому на правах власності) та його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

- у разі невчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги сплачувати пеню у встановлених законом або договором розмірах.

1.1.4. Які права та обов'язки виконавця послуг

Відповідно до статті 21 *Закону «Про житлово-комунальні послуги»*, виконавець має право:

- розробляти і подавати на затвердження розрахунки щодо рівня цін/тарифів на житлово-комунальні послуги в порядку, встановленому законодавством;
- пропонувати при укладенні договору додаткові житлово-комунальні послуги (окрім тих, які встановлено мінімальними нормами);
- брати участь у конкурсах на отримання права надавати житлово-комунальні послуги на певній території;
- вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації житлових приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних і протипожежних правил та інших нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених несправностей, пов'язаних із отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості цих робіт;
- отримувати компенсацію за надані відповідно до закону окремим категоріям громадян пільги та нараховані субсидії з оплати житлово-комунальних послуг і повертати їх у разі ненадання таких послуг чи пільг;
- на відшкодування втрат у разі затвердження відповідним органом місцевого самоврядування цін/тарифів нижчими за розмір економічно обґрунтованих витрат на їхнє виробництво;
- на доступ у приміщення, будинки і споруди для ліквідації аварій, усунення несправностей санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

До основних обов'язків виконавця належить:

- забезпечувати своєчасно і відповідної якості надання житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору;
 - здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків, квартир, приміщень;
 - підготувати та укласти із споживачем договір про надання житлово-комунальних послуг із зазначенням відповідальності за дотримання умов його виконання згідно з типовим договором;
 - надавати у встановленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, про їхню вартість, про загальну вартість місячного платежу, про структуру цін/тарифів, про норми споживання, про режим надання житлово-комунальних послуг, про їхні споживчі властивості тощо;
 - своєчасно проводити підготовку житлового будинку та його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
 - розглядати у визначений законодавством термін претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, або у разі зниження їхньої якості;
 - утримувати в належному технічному стані, здійснювати технічне обслуговування та ремонт внутрішньобудинкових мереж, вживати заходів з ліквідації аварійних ситуацій, а також з усунення порушень якості послуг у терміни, встановлені договором та/або законодавством;
 - сплачувати споживачу компенсацію за перевищення встановлених термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт у розмірі, визначеному договором або законодавством.
- Відповідно до статті 10 *Закону України «Про захист прав споживачів»*, у випадку, якщо

виконавець не може надати послугу або прострочує її виконання, відповідно до договору, за кожен день прострочування (кожну годину, якщо термін виконання визначений в годинах) споживачеві сплачується пеня у розмірі 3% вартості послуги. При цьому сплата пені не звільняє виконавця від виконання зобов'язання (послуги) в натурі;

9. вести облік вимог (претензій) споживачів, які стосуються порушень порядку надання житлово-комунальних послуг, зміни їхніх споживчих властивостей та перевищення термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт;
10. своєчасно за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних із наданням житлово-комунальних послуг, що виникли з його вини.

1.1.5. Як укласти договір

До відносно недавнього часу в нашій країні ще діяла система надання та оплати житлово-комунальних послуг, яка трималася на різноманітних нормативних актах без обов'язкового укладання договорів із мешканцями, тобто на усній домовленості.

Але з набуттям чинності *Цивільного кодексу України* (ЦКУ) та *Закону України «Про житлово-комунальні послуги»* ситуація кардинально змінилася. У статті 19 цього закону чітко говориться, що *«Відносини між учасниками договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг здійснюються виключно на договірних засадах»*. У тому ж законі частина 1 розділу VIII проголошує: *«Договори про надання житлово-комунальних послуг, укладені до набрання чинності цим Законом, мають бути приведені у відповідність із ним до 1 січня 2006 року. Договори, що не приведені у відповідність із цим Законом у зазначений строк, втрачають чинність»*.

Тобто до набуття чинності Законом «Про житлово-комунальні послуги» ми були зобов'язані виконувати різні нормативні акти без договору. Але після 1 січня 2006 р., якщо з громадянином, на котрого відкрито особовий рахунок, ніхто ніякого договору не укладав, тоді всі попередні договори, домовленості чи зобов'язання (зокрема, у вигляді односторонніх гарантійних листів) про надання та оплату житлово-комунальних послуг втратили силу.

У частині 2 статті 11 ЦКУ говориться: *«Підставами виникнення цивільних прав та обов'язків, зокрема, є: 1) договори та інші правочини»*. **Отже, якщо немає договору - немає ані самих зобов'язань з оплати житлово-комунальних послуг, ані юридичних підстав для стягнення цих зобов'язань, наприклад, через суд.**

Стаття 26 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» чітко визначає перелік істотних умов договору:

1. найменування сторін;
2. предмет договору;
3. вичерпний перелік житлово-комунальних послуг, тарифи та їхні складові на кожну з цих послуг, загальна вартість послуг;
4. порядок оплати спожитих житлово-комунальних послуг;
5. порядок перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, або у випадку зниження їхньої якості;
6. права та обов'язки сторін;
7. порядок контролю та звіту сторін;
8. порядок вимірювання обсягів та визначення якості наданих послуг;
9. визначення точок розподілу, у яких відбувається передача послуг від виконавця/виробника споживачеві послуг;
10. порядок обслуговування мереж та розподіл повноважень щодо їхньої експлуатації та відновлення (ремонту);

11. умови доступу до квартири, будинку, приміщення, на земельну ділянку для усунення аварій, несправностей, для огляду мереж, для зняття контрольних показників засобів обліку;
12. порядок здійснення ремонту;
13. відповідальність сторін та штрафні санкції за невиконання умов договору;
14. порядок вирішення спорів;
15. перелік форс-мажорних обставин;
16. строк дії договору;
17. умови зміни, пролонгації, припинення дії договору;
18. дата і місце укладення договору.

Розробляти проект договору на основі типових договорів, а також ініціювати його укладання із споживачем повинен сам виконавець житлово-комунальних послуг.

На сьогодні Кабінетом Міністрів України затверджено типові договори по всіх видах житлово-комунальних послуг, проте у практику, як правило, без заперечень увійшли тільки договори про газо- та електропостачання.

При укладанні договору пам'ятайте, що:

- договір, як і всі додатки до нього (у тому числі і ціна договору), набуває чинності з моменту його підписання, а не «заднім числом», якщо сторони самі не вирішать дати своїй угоді зворотну силу;
- не дивлячись на згадку про пеню в типових договорах, ***Закон України «Про тимчасову заборону стягнення з громадян України пені за несвоєчасне внесення плати за житлово-комунальні послуги»*** тимчасово забороняє нараховувати та стягувати її з громадян (правда, це не стосується платежів, котрі здійснюються відповідно до договору про реструктуризацію заборгованості);
- термін позовної давності за Цивільним кодексом складає 3 роки, якщо інше не є визначене договором, тому Ви маєте повне право відмовитися від можливих пропозицій виконавця послуг зазначити у договорі термін позовної давності більший, ніж 3-и роки;
- будь-яка зміна умов договору, у тому числі і тарифів на послуги, є дійсною і законною тільки за умови письмового внесення цієї зміни до договору у вигляді додаткової угоди, завіреної підписами обох сторін.

Окрім того, у разі зникнення потреби в отриманні послуги Ви маєте право розірвати договір у порядку, встановленому законом.

Коли Ви отримаєте пропозицію про укладання договору від комунальної служби, знайте, що Ви маєте один місяць для його вивчення та узгодження. Крім того, Ви самі можете звернутися до комунальників і вимагати від них укласти з Вами договір.

Якщо запропонований договір Вас чимось не влаштовує, Ви можете надіслати комунальній службі свої доповнення і зміни до нього.

Наприклад, Ви можете вимагати доповнити типовий договір наступними пунктами (якщо такі у ньому відсутні):

- про періодичність і терміни виконання робіт, про кількісні і якісні показники, про відхилення показників, про припустимі параметри відхилення показників, а також про розміри зменшення платні у випадку відхилення від них;
- про конкретний механізм фіксації ненадання послуг або надання їх не в повному обсязі тощо, у тому числі і про термін прибуття представника виконавця послуг за викликом споживача для складення та підписання акта-претензії споживача;

- про конкретний механізм перерахунку розміру платні у разі ненадання послуг або надання їх не в повному обсязі.

Якщо Ваші пропозиції відповідають чинному законодавству, то комунальна служба зобов'язана їх підписати. Але якщо виконавець житлово-комунальних послуг не погоджується із Вашими обґрунтованими пропозиціями, то договір не може бути укладеним, і весь процес починається спочатку та триває до остаточного знаходження рішення, яке б задовольнило обидві сторони.

Якщо через місяць Ви не повернули виконавцю послуги підписаний Вами договір або в межах цього терміну невмотивовано відмовилися від підписання договору, то житлово-експлуатаційна чи комунальна організація може подати на Вас позов до суду «про примушення до укладення Договору».

У свою чергу, стаття 638 Цивільного кодексу України чітко визначає, коли договір вважається укладеним:

«1. Договір є укладеним, якщо сторони в належній формі досягли згоди з усіх істотних умов договору. Істотними умовами договору є умови про предмет договору, умови, що визначені законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також усі ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї із сторін має бути досягнуто згоди.

2. Договір укладається шляхом пропозиції однієї сторони укласти договір (оферти) і прийняття пропозиції (акцепту) другою стороною».

Таким чином, «житлово-комунальні» договори є двосторонніми, оскільки закон зобов'язує їх укладати як виконавця житлово-комунальних послуг, так і споживача цих послуг, і він може бути укладеним тільки письмово.

Тому існує думка, що без договору споживач може або не платити зовсім, або платити частково. І ця оплата просто означає, що він погодився з наданою послугою частково, у розмірі своєї оплати, або не погодився.

Слід знати, що існує й інша правова аргументація, згідно з якою, якщо договору між виконавцем та споживачем немає, то все одно оплачувати отримані або неотримані житлово-комунальні послуги останній зобов'язаний, оскільки:

- **по-перше**, все одно послуги споживачем були отримані, і споживач не заперечував проти їхнього надання;
- **по-друге**, стосовно утримання будинку та прибудинкової території - відповідно до **Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду»** - власники квартир у багатоквартирних будинках зобов'язані брати участь у загальних витратах, пов'язаних з утриманням будинку та прибудинкової території, відповідно до їхньої частки в майні будинку.

Проте, у будь-якому випадку, договір є необхідним споживачеві для того, щоб знати та контролювати обсяги і якість послуг, і відповідно регулювати їхню оплату. За великим рахунком, договір для споживача - це основна гарантія дотримання його прав та інтересів в отриманні житлово-комунальних послуг.

Розділ 1.2. Скільки і як платити за комунальні послуги

1.2.1. Хто і як затверджує тарифи

Згідно зі статтею 14 Закону «Про житлово-комунальні послуги» - залежно від порядку затвердження цін і тарифів - розрізняють такі житлово-комунальні послуги, на котрі ціни і тарифи:

1. затверджує спеціально уповноважений орган центральної виконавчої влади - з електро- та газопостачання - це Національна комісія регулювання енергоносіїв (НКРЕ);
2. затверджують (для підприємств комунальної власності) або погоджують (для юридичних осіб некомунальної власності, у т.ч. для ЖБК та ОСББ) органи місцевого самоврядування - з тепло-, водопостачання, з утримання будинків та вивозу побутових відходів;
3. визначаються виключно за договором (за домовленістю сторін) - наприклад, послуги з дератизації та дезинсекції тощо.

Відповідно одиницею вимірювання послуги визначається для споживачів:

- постачання води та газу - 1 кубічний метр;
- постачання теплової енергії - 1 гікалорія (або 1 кв. метр опалювальної площі);
- управління житлом та його утримання - 1 квадратний метр загальної площі;
- забезпечення електроенергією - 1 кіловат на годину.

Розрахунок спожитого обсягу житлово-комунальних послуг виконується:

- або за показниками приладу обліку (квартирного, загальнобудинкового);
- або за відсутності таких - за нормативами споживання. Натомість, нормативи споживання, залежно від різновиду житлово-комунальних послуг, визначає або спеціально уповноважений орган центральної виконавчої влади, або орган місцевого самоврядування.

У платіжному документі мають бути передбачені графи для вказівки:

- поточних та попередніх показників засобів обліку споживання комунальних послуг;
- різниці цих показників або затверджених норм;
- ціни/тарифу на даний вид комунальних послуг;
- суми, яку потрібно сплатити за надану послугу.

У разі зміни вартості житлово-комунальних послуг виконавець/виробник не пізніше ніж за 30 днів повідомляє про це споживача з вказівкою причин зміни вартості та наданням відповідних обґрунтувань із посиланням на узгодження з відповідними органами. **Як зазначалося вище, зміна вартості тарифу повинна обов'язково бути відображеною в договорі!**

Зупинимося на деяких нюансах оплати житлово-комунальних послуг.

Перше. Хоча особовий рахунок відкривається на одну зареєстровану у квартирі особу, тобто на повновладного власника (основного споживача), але оплачувати послуги повинні, звісно, всі, хто проживає там. Тому, у разі подання судових позовів на стягнення заборгованості за житлово-комунальні послуги, відповідачем виступає не один «відповідальний квартиронаймач», але всі мешканці.

Друге. При зміні повновладного власника (смерть, купівля-продаж квартири тощо) зміна особового рахунку відбувається за умови надання заяви від нового власника ([зразок 1](#)), а також заяв від усіх зареєстрованих мешканців про те, що вони не заперечують проти переоформлення рахунку на конкретну особу.

Третє. Згідно з різними нормативними документами по видах послуг, у випадку зміни кількості осіб, що проживають у помешканні, зміни ступеня благоустрою та інших чинників, що впливають на розмір вартості послуг, **у місячний термін** з моменту цих змін споживач зобов'язаний

повідомити виконавця послуги з наданням відповідних підтверджувальних документів (техпаспорту будинку, довідки про склад сім'ї тощо). На підставі цих даних виконавець проводить зміну розміру нарахувань.

Четверте. Пункт 6 статті 20 *Закону «Про житлово-комунальні послуги»*, а також різноманітні правила надання житлово-комунальних послуг населенню дають право споживачеві не оплачувати вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача або членів його сім'ї за умови відповідного документального оформлення.

На практиці це стосується тільки послуг із водо- та газопостачання за відсутності приладів обліку (це буде розглянуто у відповідних розділах).

Крім того, рекомендується регулярно, наприклад, 1 раз на півроку, робити подібні звірення нарахувань та платежів по всіх житлово-комунальних послугах. До того ж не забувайте зберігати всі платіжні документи за останні 3 роки.

1.2.2. Як реструктуризувати свій борг

Якщо Ви все ж таки виявилися боржником за житлово-комунальні послуги, то у такому разі Ви повинні пам'ятати наступне.

По-перше, буває, що комунальники просто нараховують Вам зайве - чи то просто помилилися в математиці, чи то новий розмір тарифу застосували на місяць раніше терміну надбання ним чинності, чи то члена сім'ї, котрий вже «виписався», продовжують вважати споживачем своїх послуг.

Тому напишіть заяву на ім'я начальника тої служби, із пред'явленими боргами якої Ви не згодні, та відправте її «відповідачеві» належним чином, при цьому завітавши до абонентської служби ([зразки 2, 3](#)).

По-друге, незалежно від терміну утворення заборгованості, стягнути у судовому порядку з Вас борги можуть лише за останні 3 роки (це термін позовної давності - згідно зі статтею 257 *Цивільного кодексу України*), якщо інше не визначене договором із житлово-комунальною організацією.

По-третє, новий власник житла не несе жодної відповідальності за зобов'язання (борги) попереднього власника, якщо це, звичайно, не передбачено у договорі купівлі-продажу.

Відповідно до *Закону України «Про реструктуризацію заборгованості з квартирної плати, плати за житлово-комунальні послуги, спожиті газ та електроенергію»*, у Вас є право реструктуризувати свої борги за житлово-комунальні послуги станом на 1 липня 2004 року і, відповідно до другого за цією темою *Закону України «Про реструктуризацію заборгованості за надані послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій і комунальні послуги, що утворилася станом на 1 грудня 2006 року»*, - станом на 1 грудня 2006 року.

Постанова Кабінету Міністрів України від 27.06.2003 р. № 976 деталізує положення цих законів.

Термін утворення заборгованості

Часто між споживачами та виконавцями послуг виникають розбіжності з приводу того, чи реструктуризувати всю заборгованість за всі роки її нагромадження чи тільки за останні 3 роки, тобто в термінах позовної давності, визначеної Цивільним кодексом України.

По-перше. Оскільки договірні відносини - це не суд, тому всі правові підстави у вимоги кредиторів-комунальників заплатити борги за всі роки, звичайно, є.

По-друге. Ніхто не може примусити Вас підписати договір про погашення заборгованості більше, ніж за 3-и роки - Ви можете це зробити тільки добровільно. У разі Вашої відмови від визнання усіх боргів комунальники, звернувшись до суду з позовом, зможуть примусити Вас заплатити заборгованість лише за останні 3 роки.

По-третє. Підписання договору про реструктуризацію легалізує заборгованість понад 3-х років, що висить у повітрі, і, у разі непогашення боргів за цим договором, виконавець послуг через суд стягне з Вас усі Ваші борги, що будь-коли утворювалися.

Таким чином, поза судом, за договором реструктуризації, Ви зобов'язані будете сплатити свої борги незалежно від року їхнього виникнення, в судовому ж порядку - лише за останні 3 роки.

До речі, без договору про реструктуризацію у разі заборгованості не надається субсидія. Таким чином, громадяни, що мають борги з оплати житлово-комунальних послуг за період більший, ніж три роки, постають перед вибором: або отримувати субсидію, але підписавши угоду і визнавши свої борги, що є «старшими», ніж 3-и роки, або її не отримувати.

Обсяг погашення

Відповідно до закону про реструктуризацію, *«загальна сума поточних платежів та платежів по погашенню реструктуризованої заборгованості не повинна перевищувати 25 відсотків доходів, що визначаються при нарахуванні субсидій для працюючих громадян, і 20 відсотків - для пенсіонерів та інших осіб, які отримують будь-які види соціальної допомоги».*

Таким чином, якщо Ви, наприклад, отримуєте субсидію і оплачуєте житлово-комунальні послуги у розмірі 20 % від свого доходу, то на погашення Ваших боргів залишається лише 5 % від доходу, причому для розрахунку з усіма житлово-комунальними кредиторами. Тобто при малому офіційному доході боржник може сплачувати свою велику заборгованість декілька десятків років, а не тільки 60 місяців, як визначено законом. Тим паче, якщо доходу громадянина, котрий уклав договір про погашення реструктуризованої заборгованості, не вистачає для повного погашення боргу, тоді термін дії цього договору продовжується до повного погашення боргу.

Пеня

Потрібно пам'ятати, особливо при підписанні договору про надання послуг, що, не дивлячись на згадку про пеню за невчасну оплату житлово-комунальних послуг у Законі України «Про житлово-комунальні послуги» та в інших законодавчих актах, інший документ - **Закон України «Про тимчасову заборону стягнення з громадян України пені за несвоєчасне внесення плати за житлово-комунальні послуги»** - з 1 жовтня 1996 року тимчасово забороняє нараховувати і стягати з громадян цю пеню. Відповідно всі положення договорів із комунальниками, які припускають покарання споживача штрафними санкціями за невчасно сплачені послуги, - незаконні та підлягають виключенню з договору. Проте у договора про реструктуризацію є свої особливості, що передбачають нарахування пені.

По-перше, виходячи з викладеного вище, пеня не може нараховуватися на борги, що утворилися до 1 грудня 2006 року, а тільки на несвоєчасно сплачені поточні платежі з погашення боргів за договором.

По-друге, пеня на житлово-комунальні послуги діє не автоматично, а тільки в разі підписання мешканцем договору про реструктуризацію, у якому визначено розмір оплати послуг.

По-третє, пеню можна стягнути, якщо перед громадянином немає заборгованості зі сплати йому заробітної плати, пенсії, стипендії та іншого.

По-четверте, розмір пені визначено у Типовому договорі про реструктуризацію заборгованості за житлово-комунальні послуги, затвердженому у вищезгаданій постанові Кабміну, і складає 0,01 % від простроченого платежу за кожен день прострочення, але не більше, ніж 100 % від загальної суми боргу.

Договір

Як правило, з ініціативою про розстрочку (реструктуризацію) Вашої заборгованості виступають самі виконавці житлово-комунальних послуг - особливо під час Вашого звернення до них за довідками для отримання субсидій. Проте, якщо Ви згодні зі своїм боргом, то можете першим звернутися до них за підписанням договору.

Щоб підписати договір про реструктуризацію, Вам треба звернутися до виконавця відповідної послуги, надавши:

- заяву про реструктуризацію;
- довідку про склад сім'ї;
- довідку про доходи всіх повнолітніх членів сім'ї, зареєстрованих у даному житловому приміщенні; для членів сім'ї працездатного віку, котрі не працюють, надаються документи про причину тимчасової незайнятості.

У свою чергу, виконавець послуги на підставі Вашого доходу визначить розмір щомісячних платежів і загальний графік погашення заборгованості.

Ви також можете зробити таке обчислення.

По-перше, визначте припустиму місячну суму житлово-комунальних платежів у розмірі 20% або 25% від свого місячного доходу (X).

По-друге, визначте суму усіх поточних щомісячних житлово-комунальних платежів (Y).

По-третє, визначте припустиму місячну суму платежів за договором про реструктуризацію (Z), від X віднявши Y.

<i>X – припустима місячна сума житлово-комунальних платежів</i>	-	<i>Y – сума усіх поточних щомісячних житлово- комунальних платежів</i>	=	<i>Z – припустима місячна сума платежів за договором про реструктуризацію</i>
---	---	--	---	---

По-четверте, визначте термін реструктуризації боргу, розділивши загальну суму боргу за житлово-комунальні послуги на припустиму місячну суму платежів за договором про реструктуризацію (див. приклад 1).

Приклад 1

1. Сукупний щомісячний дохід сім'ї складає 1 200 гривень. Припустима місячна сума платежів за житлово-комунальні послуги складає 1 200 грн. x 25%=300 грн.
2. Поточні платежі за послуги складають 270 грн. (із вирахуванням субсидій).

3. Припустимий місячний платіж за договором реструктуризації: 300 грн. - 270 грн. = 30 грн.
4. Заборгованість за послуги складає 1 000 грн.
5. Таким чином, термін її погашення за договором складе $1\,000 \text{ грн.} / 30 \text{ грн.} = 34$ місяці.

Якщо Ви не порозумієтеся з комунальниками, то вирішити суперечку між вами повинна спеціальна комісія з реструктуризації «житлово-комунальної» заборгованості, яку створено при кожному виконкомі районної ради і котра постійно діє.

Після того, як всі цифри - розмір заборгованості, щомісячних платежів, пені та іншого - будуть визначені, Ви підписуєте договір про реструктуризацію заборгованості.

1.2.3. Як оформити субсидію

Субсидія - це цільова і безповоротна адресна допомога держави малозабезпеченим сім'ям, яка виплачується за особистим зверненням повновладного власника або наймача житла.

Право на субсидію визначається матеріальним станом сім'ї і розповсюджується на громадян, котрі проживають у будинках будь-якої форми власності - приватних і багатоквартирних, кооперативних і комунальних, приватизованих чи неprivатизованих квартирах, а також у гуртожитках.

Житлову субсидію розраховано для оплати всіх видів житлово-комунальних послуг, а також енергоносіїв - зрідженого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (пропану, вугілля тощо, як правило, у приватному секторі).

Всупереч багаторічним чуткам, субсидії не потрібно повертати і не треба віддавати за неї своє житло - ані самому субсидеру, ані його нащадкам, тобто втратити власне або наймане житло внаслідок отримання субсидії неможливо.

Виплата субсидій здійснюється у двох формах:

1. безготівковою - грошові кошти не виплачуються на руки особі, котрій її призначено, а безпосередньо перераховуються на розрахункові рахунки виконавців житлово-комунальних послуг;
2. готівковою - гроші виплачуються безпосередньо одержувачу субсидії для придбання енергоносіїв (як правило, у «приватному» секторі).

Обчисліть свою субсидію

Право на субсидію має кожна сім'я, якщо сума її житлово-комунальних платежів, нарахованих у межах санітарної норми, перевищує 15% або 20% від сукупного доходу всіх членів сім'ї, що проживають у помешканні.

Ви можете обчислити розмір своєї субсидії таким чином.

По-перше, визначте обсяг своїх платежів за житлово-комунальні послуги у межах норми забезпечення житлом та встановлених нормативів користування (фактичного споживання) комунальними послугами (X) (див. приклади 2, 3).

Субсидія нараховується, виходячи з кількості зареєстрованих у житловому приміщенні мешканців, і визначається окремо з кожного виду житлово-комунальних послуг.

Субсидія нараховується не на весь обсяг отриманих послуг, а на їхню частку у розмірі Вашої норми забезпечення житлом і встановлених нормативів користування комунальними послугами.

Якщо обчислення послуг відбувається за показниками приладів обліку, то субсидія нараховується:

- **при первинному зверненні**, виходячи зі встановлених норм споживання;
- **на новий термін**, виходячи з фактичного споживання послуг, але не більше встановлених норм споживання.

У тому випадку, якщо після закінчення терміну отримання субсидії фактичний обсяг послуг виявився більшим за розрахунковий, то відділи субсидій роблять перерахунок субсидії по фактичному споживанню послуги, але також не більше за норму споживання.

Якщо Ви перевищили нормативи споживання - за показниками лічильників або проживаючи на більшій площі, - тоді зобов'язані «зайві» квадрати і куби оплачувати по 100%-й ставці.

Приклад 2

Нормативна площа є більшою за фактичну площу помешкання.

1. У 3-кімнатній квартирі площею 72 кв.м проживає 4 людини.
2. Нормативна площа користування житлоплощею для послуг по утриманню житла складає: 21 кв.м х 4 людини + 10,5 кв.м на сім'ю = 94,5 кв.м.
3. У такому разі субсидія призначатиметься на фактичну площу - 72 кв.м.

Приклад 3

Нормативна площа є меншою за фактичну площу помешкання.

1. У 3-кімнатній квартирі площею 72 кв.м проживає 2 людини.
2. Нормативна площа користування житлоплощею для послуг по утриманню житла складає: 21 кв.м х 2 людини + 10,5 кв.м на сім'ю = 52,5 кв.м.
3. У такому разі субсидія призначатиметься на нормативну площу - 52,5 кв.м, а інші 19,5 кв.м споживачі оплачуватимуть за повною вартістю.

По-друге, визначте нарахований сукупний дохід своєї сім'ї (осіб, що проживають разом із Вами) за останні 6 календарних місяців, що передують місяцю звернення за субсидією.

Для придбання зрідженого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива в розрахунок береться річний дохід за попередній календарний рік.

1. Обчислення сукупного доходу для призначення субсидії здійснюється відповідно до Методики обчислення сукупного доходу сім'ї для всіх видів соціальної допомоги, затвердженої спільним наказом Мінпраці, Мінфіну, Мінекономіки, Держкомсім'їмолоді, Держкомстату від 15.11.2001 р. № 486/202/524/455/3370.

Крім того, згідно із Постановою Кабінету Міністрів України «**Деякі питання визначення сукупного доходу сім'ї для окремих видів соціальної допомоги**» від 20.12.2008 р. № 1084, сукупний дохід сімей громадян, які були звільнені за погодженням сторін або за скороченням і є зареєстрованими як безробітні в центрі зайнятості, для призначення субсидій на оплату послуг

ЖКГ обчислюється не за 6 місяців, а за 3 попередніх місяці. У такому випадку в сукупний дохід сім'ї замість заробітної плати за попередні місяці включається розмір призначеної допомоги з безробіття у місяці звернення.

При цьому врахуйте деякі нюанси:

- у сукупний дохід включаються заробітна плата, стипендії, пенсії, грошові допомоги, доходи від підприємницької діяльності, отримані аліменти тощо;
- якщо у мешканця, котрий має право на отримання субсидії, був відсутнім дохід за будь-який з місяців визначення сукупного доходу або ж якщо він був меншим за неоподатковуваний мінімум - у розрахунок береться розмір неоподаткованого мінімуму (17 грн.);
- при визначенні сукупного доходу приймаються фактичні, а не нараховані, розміри соціальних виплат та стипендій;
- у сукупний дохід не включаються аліменти, що виплачуються, допомога на поховання померлих, частина одноразової грошової допомоги при народженні дитини тощо.

Будьте дуже точними у визначенні розміру свого доходу, оскільки у разі надання занижених даних Ви будете вимушені повернути нараховані Вам понад норму гроші до бюджету.

Обчисліть середньомісячний сукупний дохід, розділивши дохід за півроку на 6.

По-третє, визначте, на яку частку оплати послуг Ви претендуєте - 15 або 20 відсотків - і обчисліть цю обов'язкову частину свого платежу (У).

На оплату 15 % можуть розраховувати:

- по-перше**, сім'ї, які складаються тільки з непрацездатних громадян (пенсіонери, інваліди, неповнолітні), незалежно від розміру отримуваної ними грошової допомоги, пенсій тощо;
- по-друге**, сім'ї, які складаються як з непрацездатних (діти, інваліди I-ї або II-ї групи), так і працездатних громадян, якщо розмір їхнього доходу на одну людину не перевищує 50% прожиткового мінімуму (він визначається щорічним законом про державний бюджет).

Решта всіх категорій сімей може претендувати на оплату 20% вартості послуг.

Більше того, за кожні 10% економії вартості фактично використаних послуг (за показниками лічильників відносно встановлених нормативів) у минулому сезоні - у наступному сезоні частина обов'язкового платежу споживача знижується на 2% (наприклад, з 20% до 18%), але не більше, ніж на 10%.

По-четверте, віднявши від величини X величину У і отримавши позитивну величину Z, Ви зрозумієте - чи можете Ви претендувати на субсидію і який її розмір. Якщо ж у Вас вийде нуль або негативна величина, то субсидію отримувати Ви не можете, оскільки, згідно із законодавством, Ваші доходи дозволяють обійтися без державних житлово-комунальних дотацій.

<i>X – платежі за житлово-комунальні послуг (у межах санітарної норми)</i>	-	<i>У – обов'язкова частка особистого платежу (15%-20% середньомісячного сукупного доходу сім'ї)</i>	=	<i>Z - субсидія</i>
--	---	---	---	---------------------

Обчислимо субсидію на конкретному прикладі.

Приклад 4

1. Загальний розмір поточної платні за житлово-комунальні послуги в сім'ї Іваненко складає 420 грн., а в межах норм споживання (санітарних норм) - 390 грн.
2. Сукупний дохід сім'ї за попередні півроку складає 7 200 грн., а середньомісячний відповідно - 1 200 грн.
3. Обов'язковий відсоток платежів за житлово-комунальні послуги для сім'ї складає $1\,200 \times 20\% = 240$ грн.
4. Щомісячна субсидія складає $390 \text{ грн.} - 240 \text{ грн.} = 150 \text{ грн.}$
5. Таким чином, сім'я Іваненко платитиме за житлово-комунальні послуги не 420 грн., а $420 \text{ грн.} - 150 \text{ грн.} = 270 \text{ грн.}$

Після цього загального обчислення визначається окремо по кожному виду житлово-комунальних послуг розмір витрат на їхню оплату (у межах норм споживання) і, відповідно, розмір субсидії.

Хто не може отримати субсидію

Субсидію не можуть отримати сім'ї, у складі яких проживають громадяни працездатного віку, котрі протягом 3-х місяців перед зверненням за субсидією не працювали, котрі не вчаться на денній формі навчання у вищих або у професійно-технічних навчальних закладах, і котрі до того ж не перебувають на обліку в центрі зайнятості.

Виняток у цій категорії становлять громадяни, які:

- знаходяться у декретній відпустці по догляду за дітьми після досягнення ними 3-річного віку, або ж 6-річного віку - за наявності висновку ЛКК про додатковий догляд;
- доглядають 3-х та більше дітей віком до 16 років;
- здійснюють догляд за інвалідами 1-ої групи або дітьми-інвалідами віком до 18 років, або інвалідами 1-2-ої групи внаслідок психічного розладу, або за особами, що досягли 80-річного віку;
- надають соціальні послуги.

Субсидія не призначається також, якщо:

- будь-хто із зареєстрованих на житловій площі осіб здає квартиру (будинок) за договором найму;
- будь-хто з мешканців має у своєму володінні або володінні близьких (чоловіка, дружини, неповнолітніх дітей) у сукупності більше, ніж одне житлове приміщення (будинок), загальна площа яких у сумі перевищує норму володіння або користування житлом, або ж більше, ніж один, автомобіль чи інший транспортний засіб - при цьому наявність або відсутність житла і транспорту декларується під час подання заяви про призначення субсидії;
- будь-який зареєстрований мешканець, на якого оформлено субсидію, протягом року перед зверненням за субсидією купив земельну ділянку, квартиру (будинок), автомобіль, транспортний засіб, будівельні матеріали та інші товари довгострокового застосування, або сплатив послуги з навчання, будівництва, ремонту квартири (будинку), автомобіля, транспортного засобу, телефонного (у т.ч. мобільного) зв'язку на суму, яка на момент звернення перевищує у 10 разів розмір прожиткового мінімуму для перерахованих осіб (ця вимога не стосується тільки оплати житлово-комунальних послуг у межах норм споживання та необхідних медичних послуг);
- під час вибіркового обстеження матеріально-побутових умов сім'ї державний соціальний інспектор виявить, що хтось із зареєстрованих у квартирі осіб має додаткові джерела доходу, які не зазначено в декларації про доходи і майно, наприклад, здає у найм житло,

працює без оформлення трудових відносин, отримує дохід від утримання худоби, птахів, від використання сільгосптехніки, машини, мікроавтобуса тощо;

- у житловому приміщенні зареєстровані тільки неповнолітні діти, котрі мають батьків.

Істотною умовою призначення субсидії для потенційного субсидера, котрий має борги за житлокомпослуги, є підписання ним договору про реструктуризацію боргів із відповідним виконавцем послуг станом на 01.12.2006 р., а також повна відсутність боргів після цієї дати.

Як оформити субсидію

Етап 1. Зверніться до свого районного відділу субсидій для отримання попередніх консультацій.

Етап 2. Зберіть документи

Для оформлення субсидії Вам будуть необхідні, як правило, такі документи:

- заява - оформлюється у відділі субсидій;
- декларації про доходи і майно кожного члена Вашої сім'ї, який працює або вчиться - оформлюється у відділі субсидій;
- довідка про доходи всіх працездатних членів сім'ї - береться за місцем праці або навчання за останні 6 місяців;
- довідка про склад сім'ї і розмір комунальних послуг, якими користується сім'я (повинні оформлятися працівниками відділів субсидій на підставі даних, поданих заявником).

Тобто завдання потенційного субсидера прийти до відділу субсидій з паспортом та довідками про доходи. Про доходи пенсіонерів, безробітних та ін. відділи субсидій отримують інформацію самостійно.

Інформацію про склад сім'ї та про нарахування за житлово-комунальні послуги органи субсидій повинні отримувати теж самостійно в житлово-комунальних службах - за допомогою електронного обміну інформацією.

Тому, наприклад, у Дніпропетровську в районних відділах соцзабезу відкрито єдині вікна, в яких потенційний субсидер отримує одну довідку на житлово-комунальні послуги. Проте, щоб уникнути непорозумінь, бажано при оформленні субсидії мати з собою абонентські книжки з оплати та договори про надання житлово-комунальних послуг.

Етап 2А. Якщо з будь-яких формальних причин у Вас немає права на субсидію, але при цьому існують свої «виняткові» обставини, зверніться до місцевої комісії з призначення субсидій, котрі створено при органах влади, - за її рішенням після обстеження матеріально-побутових умов проживання і після складення відповідного акта Вам можуть призначити цей вид соціальної допомоги.

Етап 3. Надайте зібрані документи до відділу субсидій, де і заповніть декларацію про доходи за останні півроку та про майновий стан, а також напишіть заяву.

Етап 4. Рішення про призначення субсидії приймається відділом субсидій протягом 10-ти днів.

Субсидія призначається з місяця звернення громадянина, але може почати діяти і «заднім числом»:

- як виняток, з початку опалювального сезону, якщо заява надійшла протягом 2-х місяців від його початку;

- у разі підвищення цін і тарифів на житлово-комунальні послуги - з моменту підвищення розміру платежів, якщо заява надійшла протягом 3-х місяців від його початку;
- у разі невчасного звернення з поважної причини (відрадження, хвороба, смерть близьких тощо) за умови надання документів, які б це підтверджували, - з місяця виникнення права на субсидію, якщо заява надійшла протягом 3-х місяців від його початку.

Хоча існує кілька варіантів термінів призначення субсидії, але як правило, для більшості субсидерів вона призначається на опалювальний (7 місяців) та міжопалювальний (5 місяців) сезони. Якщо в сім'ї проживають тільки пенсіонери, що не працюють, та інші непрацездатні громадяни, то за їхнім бажанням субсидія призначається на рік з моменту звернення. Для придбання зрідженого газу і вугілля субсидія призначається на календарний рік.

Після закінчення терміну отримання субсидії Ви повинні підтвердити свої права на неї шляхом подання довідок про доходи і заяви про відсутність змін у складі сім'ї та в характеристиці житла, а для пенсіонерів достатньо лише однієї заяви.

Якщо Ваш дохід збільшився або сталися зміни у складі Вашої сім'ї (у кількості зареєстрованих в житловому приміщенні), Ви зобов'язані повідомити відділ субсидій, на підставі чого буде проведено перерахунок. Крім того, перерахунок автоматично, у межах терміну дії субсидії, проводиться при зміні цін і тарифів на послуги.

Право на субсидію може зникнути, якщо:

- субсидер не сплачує своєї частини платежів без поважних причин, якими вважаються затримки з виплатою зарплати, пенсії тощо, що повинне мати документальне підтвердження;
- субсидер приховав або свідомо подав недостовірні дані про доходи і майновий стан, що вплинуло на збільшення розміру субсидії - проте після відшкодування незаконно нарахованої субсидії у громадянина одразу ж з'являється право на оформлення законної субсидії;
- у разі переїзду сім'ї до іншої місцевості або у випадку смерті самотнього громадянина;
- за особистою заявою громадянина.

1.2.4. Хто має право на пільги

Право громадян на пільги з оплати житлово-комунальних послуг, втім, як і на інші види пільг, встановлює цілий ряд українських законів, а також інших законодавчих документів. Як правило, пільги дають право на зменшення оплати за послуги у розмірі 25%, 50%, 75% або 100%, а держава компенсує підприємствам, що надають житлово-комунальні послуги, різницю між повною і пільговою вартістю послуг.

Пільги поширюються не тільки на самого пільговика, але й на членів його сім'ї, до яких зазвичай відносяться:

- дружина (чоловік), їхні неповнолітні діти (до 18 років);
- неодружені повнолітні діти, яких визнано інвалідами з дитинства I та II групи або інвалідами I групи;
- особа, що проживає разом з інвалідом війни I групи та доглядає його за умови, що інвалід війни не знаходиться у шлюбі;
- непрацездатні батьки;
- особа, що знаходиться під опікою або під опікою громадянина, який має право на пільги, і проживає разом із ним.

Як правило, отримання пільг для деяких категорій пільговиків щорічно обмежується або черговим законом «Про державний бюджет», або нормативними документами Кабінету Міністрів України.

Всі пільги надаються у межах норм, встановлених законодавством - *Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» та [Постановою Кабінету Міністрів України «Про встановлення норм користування житлово-комунальними послугами громадянами, які мають пільги щодо їх оплати» від 1.08.1996 р. № 879.](#)*

За наявності приладу обліку (води, тепла, газу, електроенергії) обсяг спожитих послуг у рівних частках ділиться на всіх споживачів, котрі проживають у житловому приміщенні (будинку), і пільга нараховується на долю пільговика та членів його сім'ї. Споживачі, що не належать до членів сім'ї пільговика, оплачують 100% спожитих ними послуг.

Якщо пільговик перевищив, за показниками лічильника, норму споживання послуги для пільги, тоді «надлишок» він зобов'язаний оплачувати за повною ставкою. І навпаки, якщо спожитий обсяг послуг виявився меншим за норму, тоді пільга нараховується лише на обсяг фактично спожитих послуг.

А у разі оплати утримання будинку та опалення (за нормативами) пільга поширюється на максимально можливий розмір норми, що діє, - 21 кв. метр на кожну людину і 10,5 кв. метра загальної площі на сім'ю (для опалення - опалюваної площі).

Таким чином, під час обчислення своїх пільг потрібно враховувати:

- їхній розмір (у процентному відношенні);
- склад Вашої сім'ї - тих, на кого поширюється пільга;
- об'єм «пільгових» послуг.

Приклад 5

1. Сім'я Іваненко у складі 4-х чоловік проживає в квартирі, опалювана площа якої складає 72 кв. метра.
2. Пільгою в 50% по оплаті житлово-комунальних послуг володіє ветеран війни. Разом із ним проживають його дружина, повнолітній син і дружина сина. Відповідно, до членів сім'ї пільговика належить дружина, на яку також поширюється пільга.
3. Площа, на яку обчислюється пільга, складає:
 $21 \text{ кв. метр} \times 2 \text{ пільговиків} + 10,5 \text{ кв. метра (на сім'ю)} = 52,5 \text{ кв. метра}.$
4. Повна плата за послуги з теплопостачання складає:
 $4,28 \text{ грн.} \times 72 \text{ кв. метра} = 308,16 \text{ грн.}$
5. Повна плата за послуги з теплопостачання «пільгової» площі і одночасно розмір пільги складає:
 $4,28 \text{ грн.} \times 52,5 \text{ кв. метра} = 224,70 \text{ грн.} \times 50\% = 112,35 \text{ грн.}$
6. Таким чином, плата за теплопостачання квартири даної сім'ї складе:
 $308,16 \text{ грн.} - 112,35 \text{ грн.} = 195,81 \text{ грн.}$

Пільги встановлюються не з моменту їхнього виникнення, а з моменту звернення споживача до конкретної організації, що надає житлово-комунальні послуги.

Тому, якщо Ви - пільговик, Ви маєте надати виконавцеві послуг:

- документи, що підтверджують Ваше право на пільги (оригінал та копію, завірену печаткою);
- паспорт та його копію;
- довідку про ідентифікаційний код і його копію;
- довідку з ЖЕКу (не «старішу» ніж 2-а тижні з моменту видачі) про склад сім'ї з датою народження дітей;
- документи, що підтверджують право на пільгу членів Вашої сім'ї, і їхні копії (свідоцтво про народження дітей, довідка про інвалідність, пенсійне посвідчення непрацездатних батьків тощо).

Можливою є вимога ще й інших «паперів», оскільки у кожній установі існує свій перелік необхідних документів.

Розділ 1. 3. Як правильно спілкуватися з виконавцем послуг

У споживача житлово-комунальних послуг є значний арсенал можливостей для реалізації своїх прав та інтересів.

По-перше, це право споживача на складення актів-претензій стосовно якості послуг; на підставі цих актів виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за ненадані або надані не в повному обсязі послуги.

По-друге, це право споживача звертатись з інформаційним запитом і отримувати всю інформацію, яка стосується житлово-комунальних послуг. Більше того, за необґрунтоване ненадання інформації чиновниками законодавством передбачено кримінальну відповідальність.

По-третє, це право звертатися, або точніше, скаржитися у різні інстанції - від тої що стоїть вище над виконавцем послуги, до Президента. За умови розумного використання скарг, вони дають свої результати.

По-четверте, це право відновлювати справедливість в «останній» інстанції - звертатися з позовами та скаргами до судових органів.

1.3.1. Як скласти акт-претензію

Відповідно до статті 18 *Закону «Про житлово-комунальні послуги»*, у разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види і показники порушень.

Представник виконавця зобов'язаний прийти на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором, зазвичай він складає 2 робочих дня. Якщо представник виконавця проігнорує таке «запрошення», тоді Ви можете самостійно скласти акт-претензію, підписавши його у кількості не менше, ніж два споживачі.

На підставі даних акта Ви складаєте заяву про усунення недоліків у наданні послуги, про перерахунок або відшкодування заподіяного збитку і надсилаєте свій лист разом із актом (або його копією) до відповідної установи.

Результатом розгляду акта має бути, як правило, перерахунок суми платежів з дати його складення. Якщо виконавець послуги не задовольнить Ваших вимог, то з актами Ви виграєте будь-який суд.

Важливість використання споживачем такого могутнього інструменту, як акт-претензія, важко переоцінити - багато споживачів вимушені були сплачувати, у тому числі і в судовому порядку, величезні суми за неотримані послуги лише через те, що вони вчасно не склали відповідних документів.

1.3.2. Як отримати інформацію

Окрім *Закону України «Про житлово-комунальні послуги»*, який зобов'язує обслуговуючі організації надавати Вам всю необхідну інформацію про послуги, є ще базовий документ про інформацію - *Закон України «Про інформацію»*, який регламентує в цілому інформаційні відносини та поширюється на всі суб'єкти і сфери життя.

Відповідно до цього закону, всі громадяни України мають право на інформацію, що передбачає вільне отримання її для реалізації ними своїх законних прав та інтересів.

Інформація, у свою чергу, поділяється на відкриту і з обмеженим доступом. Як правило, інформація, що пов'язана із наданням житлово-комунальних послуг, належить до відкритої. Обмеження права на отримання відкритої інформації заборонено законом.

Таким чином, будь-який споживач житлово-комунальних послуг може звернутися до будь-якої організації, що надає йому свої послуги, або до органу влади із запитом про необхідну йому інформацію, наприклад, про технічний стан будинку, про ремонти, що проводяться у ньому тощо.

У запиті мають бути вказані:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- документ, інформація, яка його цікавить;
- адреса, за якою він бажає отримати відповідь ([зразок 4](#)).

Орган влади повинен розглянути запит і протягом 10 днів дати відповідь або про можливість задоволення запиту, або про відмову. Саме задоволення запиту відбувається протягом місячного терміну.

Відповідно до статті 5 *Закону України «Про боротьбу з корупцією»*, державний службовець або інша особа, котра є уповноваженою на виконання функцій держави, не має права відмовляти фізичним та юридичним особам в інформації, надання якої передбачено правовими актами, умисно затримувати її, надавати недостовірну чи неповну інформацію.

Якщо все ж таки таке порушення відбувається, і відсутній склад злочину, то відповідальна за порушення особа піддається адміністративній відповідальності у вигляді штрафів і навіть звільненню з посади.

1.3.3. Куди скаржитися

Незалежно від відвідувань чиновників, необхідно завжди свої усні вимоги супроводжувати письмовими зверненнями - заявами, скаргами, клопотаннями, оскільки, як мовиться, «слова до справи не підшиєш»!

Необхідно подавати звернення спочатку саме до тої організації або тому посадовцеві, у веденні якого знаходиться Ваше питання. У разі незадовільної відповіді Ви продовжуєте скаржитися, поступово переходячи на все вищий рівень адресата.

При цьому фахівці-скаржники рекомендують для більшого ефекту адресувати документ одразу і до інстанції, що стоїть нижче, і до інстанції, що стоїть вище, із вказівкою у шапці заяви, куди ви скерували копію. Заява однаково повернеться вниз, але з візою «розглянути». І тоді це вже буде не просто заява громадянина, а вказівка начальства.

Більш того, як відвідування особистого прийому чиновників не можуть не супроводжуватися письмовим зверненням - так і навпаки. Намагайтесь супроводжувати свою скаргу відвідинами відповідного посадовця.

Таким чином, загальний алгоритм поведінки споживача житлово-комунальних послуг при порушенні його прав такий.

По-перше. Насамперед звертайтеся безпосередньо до самого виконавця житлово-комунальної послуги. За великим рахунком, усі питання повинні вирішуватися саме на цьому рівні, оскільки саме з житлово-комунальними організаціями у споживачів і укладено договори, або, щонайменше, їм здійснюється оплата послуг. Звернення ж до інших інстанцій, як правило, покликані примусити комунальників виконувати свої договірні зобов'язання і не порушувати чинне законодавство.

По-друге. Не знайшли взаємопорозуміння з «житловиками» - турбуйте їхніх «профільних» керівників - районне житлово-експлуатаційне об'єднання, профільне управління місцевої ради або адміністрації. На комунальні підприємства, на зразок водоканалу і тепломереж, ефективніше скаржитися одразу заступникові міського голови із ЖКГ або самому меру; газівники та електроенергетики зазвичай впливу місцевої влади не піддаються - по ситуаціях із ними звертайтеся до інстанцій, що стоять вище над ними (НКРЕ, Міністерство палива та енергетики тощо).

По-третє. Якщо виконавча влада не задовольняє Ваших сподівань - звертайтеся для впливу на міських комунальників до депутатів:

- або за місцем проживання - до того депутата місцевої ради, котрий закріплений за Вашою ділянкою; як правило, раз на місяць депутати проводять прийом громадян (про місце і час прийому можна дізнатися у міській раді);
- або до комісії ради з питань житлово-комунального господарства.

По-четверте - є різні контролюючі органи.

Управління та відділи із захисту прав споживачів - відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» - крім багато чого іншого, здійснюють ще:

- державний контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів органами влади та суб'єктами господарської діяльності незалежно від форми власності;
- захист прав громадян як споживачів у разі придбання, замовлення або використання ними товарів (робіт, послуг) для власних потреб;
- застосування до суб'єктів господарської діяльності, які порушують права споживачів, передбачених законодавством засобів впливу, зокрема, у вигляді штрафів.

Державна інспекція з контролю за цінами здійснює, окрім іншого, контроль за тарифоутворенням у сфері ЖКГ, у тому числі і за використанням зібраних коштів, має право накладати штрафи на підприємства-порушники.

Територіальні відділення Антимонопольного комітету України здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції на основі рівності

суб'єктів господарювання перед законом та пріоритету прав споживачів (наприклад, порушення монополістами затверджених правил надання послуг).

Санепідемстанція (від районної до обласної) контролює дотримання санітарного законодавства (наприклад, прибирання прибудинкової території та вивезення ТПВ, косовицю амброзії, безпеку випромінювання антен на дахах будівель тощо) з можливістю накладення адміністративних штрафів.

Прокуратуру потрібно турбувати, коли є порушення законних прав та інтересів громадян. Хоча дуже часто прокуратура неправомірно відмовляє заявникам у розгляді їхніх питань та рекомендує звертатися до суду, але на порушення законодавства про звернення громадян вона, як правило, реагує.

По-п'яте. У крайньому разі - Ваше звернення за відновленням справедливості в судові інстанції.

Якщо Ваші права порушено, Ви маєте право безпосередньо звернутися до суду для відновлення своїх прав із позовом на неправомірну діяльність/бездіяльність посадовця чи організації, навіть якщо до цього Ви скаржилися в інстанцію, що стоїть вище, в прокуратуру та в інші органи. Оскільки право на звернення до суду у Вас виникає з того моменту, коли Ви дізналися або повинні були дізнатися про порушення своїх прав.

1.3.4. Як скласти та зареєструвати своє звернення

У нашій країні зверненням присвячено цілий ***Закон України «Про звернення громадян»***. Під зверненнями громадян розуміють викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Скарга - це звернення з вимогою про відновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями різних органів влади, організаціями і посадовцями.

Заява - це звернення із проханням про сприяння в реалізації законних прав та інтересів громадян, а також повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в роботі органів влади та організацій.

Пропозиція (зауваження) - звернення, у якому висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності органів влади та організацій.

Оскільки кожен вид звернення має свій зміст і порядок розгляду, то правильніше кожне своє звернення називати відповідною назвою - або скаргою, або заявою, або пропозицією.

Складаючи звернення:

- починайте його зі слів «Шановний» і закінчуйте «З повагою»;
- в одному зверненні краще торкатися одного питання, якщо питань багато - напишіть кілька звернень з кожного окремого питання;
- спочатку викладіть стисло зміст та історію вирішення Вашої проблеми із посиланнями на відповідність Ваших вимог законодавчим актам, або, навпаки, на суперечність їм дій організації, на яку Ви скаржитеся;
- в кінці текст звернення повинен мати чіткі вимоги-побажання, а не розмиті «просимо розібратися»;
- у ідеалі обсяг звернення не має перевищувати однієї сторінки стандартного А4 формату;
- після тексту самого звернення слід написати слово «Додатки» і письмово перерахувати (та додати до звернення) копії рішень, що оскаржуються, і копії відповідей інших установ, до яких Ви вже раніше зверталися зі свого питання, а також кількість їхніх сторінок (листів).

Звернення має бути обов'язково підписаним Вами із вказівкою Ваших прізвища, імені, по батькові, містити дані про Ваше місце проживання, а також дату. Без цих відомостей звернення визнається анонімним і обов'язковому розгляду не підлягає.

У будь-якому випадку Ви повинні скласти свої звернення у кількості не менше, ніж 2-а примірники - один примірник відправиться до адресата, а другий, з відміткою про реєстрацію-вручення, залишиться у Вас на руках.

Є два основні способи подання документації.

Перший - реєстрація в канцелярії установи, до якої Ви віддаєте два примірники своєї заяви. Прийняття, розгляд та реєстрація звернень громадян у всіх організаціях повинні проводитись відповідно до ***Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348.***

Одна заява залишається в канцелярії (або приймальні, або у особи, відповідальної за приймання заяв), а на іншому працівник канцелярії повинен вказати дату надходження документа, поставити свій підпис, зазначити прізвище та ініціали і поставити штамп із вхідним номером. Після цього Ви можете забрати свій примірник. Не забудьте до того ж запитати номер телефону, за яким Ви зможете дізнатися, кому Ваш лист скеровано для розгляду.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому ухваленню і розгляду.

Але якщо працівник канцелярії відмовляється прийняти Вашу заяву, тоді спочатку спробуйте поспілкуватися безпосередньо з начальником канцелярії або безпосередньо з керівником організації з метою належної реєстрації звернення.

Інший варіант надсилання кореспонденції - рекомендованим листом з отриманням повідомлення про вручення.

Ще один варіант (у разі відмови прийняти Ваше звернення) - скласти разом із двома своїми колегами акт про те, що такий-то співробітник відмовився прийняти Вашу заяву, а потім звернутися зі скаргою до районної прокуратури, оскільки в її прямій компетенції знаходиться контроль за виконання Закону «Про звернення громадян».

Відповідно до статті 20 вищезазначеного Закону України «Про звернення громадян», Ви маєте отримати письмову відповідь на свою заяву:

- негайно або не пізніше 15-ти днів - якщо питання не вимагає додаткового вивчення;
- протягом місяця - це стандартний термін;
- до 45-ти днів - якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідної установи визначає необхідний термін для його розгляду (але не пізніше 45 днів), про що повідомляється заявникові.

Органи влади або посадовці повинні уважно розібратися у Вашому зверненні. За необхідністю - запитати додаткові документи або скерувати працівників на місця для перевірки. Про своє рішення з Вашого питання вони повинні повідомити Вас, до того ж відповідь за наслідками розгляду дається тим органом, який отримав звернення і в компетенцію якого входить рішення зазначених у заяві питань.

При розгляді забороняється скеровувати скарги громадян для розгляду тим органам або посадовцям, дії або рішення яких оскаржуються! Але ця заборона стосується тільки скарг, тому правильно іменуйте свої документи - як скарги.

У задоволенні Ваших вимог адресат може відмовити, але у такому разі його відповідь повинна містити посилання на законодавство, виклад мотивів відмови і роз'яснення порядку оскарження ухваленого рішення.

Якщо Вами в строк не отримана відповідь на Ваше звернення, тоді можете сміливо з приводу даного порушення звертатися до місцевої прокуратури ([зразок 5](#)).

Якщо Ви отримали відписку, яка не дає відповіді на Ваше запитання, спробуйте звернутися до цього чиновника ще раз - у повторному зверненні наведіть отриману відповідь і свої претензії до нього. Якщо і вдруге його відповідь Вас не влаштує, зверніться до органу або до посадовця, які знаходяться вище, - виложіть історію питання, додавши всі необхідні документи, у тому числі і відповідь на своє попереднє звернення.

1.3.5. Як успішно провести зустріч з чиновником

Як уже вище згадувалося, для ефективності з'ясування питання краще Вашу офіційну заяву - звернення або інформаційний запит - сумістити з відвідинами керівника адресата.

Особистий прийом громадян - обов'язок керівника та інших посадовців будь-якої організації незалежно від форми власності! Він здійснюється відповідно до кількох нормативних документів, основним з яких є *Указ Президента України від 14.04.2004 р. № 434*.

Підготуйтеся до прийому

Щоб вирішити проблему без зайвої тяганини, ретельно сплануйте свій візит до чиновника. Чим краще Ви підготуєтеся, тим більше часу, сил і здоров'я заощадите.

Користуйтеся телефоном

Подзвоніть до потрібної Вам організації та поцікавтеся, хто і як може вирішити Вашу проблему. Іноді один дзвінок здатний зробити більше, ніж багатогодинний обхід всіх інстанцій. До того ж, це заощадить Ваші сили і кошти.

Записуйтеся на прийом

Визначившись із потрібним Вам чиновником, поцікавтеся часом і порядком його прийому. Як правило, цю інформацію можна знайти на інформаційних стендах установи або дізнатися по телефону у секретаря. Якщо прийом ведеться за записом, обов'язково запишіться. Якщо черга «жива», поцікавтеся, чи багато зазвичай людей у черзі - можливо, Вам підкажуть час, коли потрапити на прийом буде найлегше.

Візьміть із собою всі документи

Для того, аби провести ефективну зустріч із чиновником, беріть на прийом усі документи, які бодай якось стосуються Вашої справи, і копію Вашого звернення із вхідними реєстраційними даними.

Поради по спілкуванню із секретарем

Майже у кожного керівника є свій секретар. Опанувавши деякі прийоми, Ви легко зможете викликати прихильність до себе секретаря.

Вітайтеся!

Вимовляйте вітання виразно і достатньо голосно. Дайте зрозуміти, що це не тільки дань ввічливості, але і знак уваги.

Посміхайтесь!

Мало хто здатний залишатися похмурим у відповідь на Вашу доброзичливу усмішку.

Звертайтеся, називаючи ім'я.

З усіх слів власне ім'я - найприємніше для людини. Поцікавтеся у секретарки, як її звуть, і надалі звертайтеся до неї саме так.

Стисло і виразно поясніть секретареві суть Вашого питання.

Чим менше часу Ви заберете у чиновника, тим кращим буде його ставлення до Вас. Окрім того, секретар повинен буде викласти зміст Вашого питання своєму начальникові. Самі розумієте, що від того, як він це зробить, залежить достатньо багато.

Поцікавтеся його думкою.

Для цього поставте прості запитання секретареві на кшталт «а як би Ви порадили вчинити?» або «як Ви вважаєте, як це краще зробити?». Це завжди спрацьовує - будь-кому приємно, коли хтось цікавиться його думкою.

Секрети успіху на прийомі

Чітко та лаконічно сформулюйте вашу проблему або запитання

Правильна і лаконічна постановка питання спростить його рішення - чиновник або вирішить його, або відмовить Вам. Діставши відмову, Ви можете звернутися зі скаргою до інстанції, що стоїть вище.

Дотримуйтеся принципу «один прийом - одна проблема»

Для максимальної ефективності не слід піднімати більше ніж одне питання під час однієї зустрічі. Якщо Ви прийдете до чиновника із купою проблем, він може вирішити найпростішу з них, а не ту, що є найважливішою для Вас. За рішенням інших проблем однаково доведеться приходити ще раз.

Під час розмови тримайтеся впевнено

Ваша впевненість покаже чиновникові, що Ви розбираєтеся у питанні, з яким прийшли.

Знаючи законодавство зі свого питання, Ви значно підвищуєте шанси вирішити проблему у максимально короткі терміни. У розмові називайте закони і статті, що регламентують це питання.

Розділ 2.1. За що ми платимо ЖЕКу

2.1.1. З чого складається квартплата

Після введення у 1992 р. в дію **Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду»** громадяни, які користувалися квартирами державного житлового фонду на умовах найму, отримали право на їхню приватизацію в порядку та на умовах, визначених цим законом.

Одночасно з отриманням у приватну власність своєї квартири громадяни автоматично стали ще й співвласниками усього будинку: ч. 2 статті 10 згаданого закону свідчить, що «*власники квартир багатоквартирних будинків ... є співвласниками допоміжних приміщень будинку, технічного обладнання, елементів зовнішнього благоустрою і зобов'язані брати участь у загальних витратах, пов'язаних з утриманням будинку і прибудинкової території відповідно до своєї частки у майні будинку... Допоміжні приміщення (комори, сараї і т. ін.) передаються у власність квартиронаймачів безоплатно і окремо приватизації не підлягають*».

Відповідно до статті 322 **Цивільного кодексу України**, «власник зобов'язаний утримувати майно, що йому належить, якщо інше не встановлено договором або законом».

Таким чином, для власника його власність - це не тільки те, чим володієш, але й те, що треба доглядати. Саме власник несе фінансові витрати, необхідні для підтримки нерухомого майна, яке йому належить, у задовільному стані.

Як вже вище згадувалося, відповідно до статті 10 *Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду»*, утримання приватизованих квартир (будинків) - незалежно від форм власності на них - здійснюється коштом їхніх власників, згідно з Правилами користування приміщеннями житлових будинків і прибудинкових територій, які затверджуються Кабінетом Міністрів України. Тож власники квартир у багатоквартирних будинках зобов'язані брати участь у спільних витратах, пов'язаних з утриманням будинку та прибудинкової території, - відповідно до своєї частки в майні будинку. Те саме стосується і наймачів житла, тобто жителів неприватизованих квартир.

Таким чином, якщо раніше всі ми платили квартплату, як своєрідну орендну ставку за проживання у будинку, то на сьогоднішній день ми оплачуємо послуги з утримання свого будинку, а поняття «квартплата» стало умовним позначенням цих самих послуг.

Встановлення цін (тарифів) на послуги з утримання будинків та прибудинкових територій належить до повноважень органів місцевого самоврядування, а Кабінет Міністрів України визначає відповідний порядок формування цих цін (тарифів).

Відповідно до *Порядку формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій*, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529, «Тарифи (нормативні витрати) розраховуються окремо за кожним будинком залежно від запланованих кількісних показників фактичного надання послуг з урахуванням забезпечення належного санітарно-гігієнічного, протипожежного, технічного стану будинків і споруд та прибудинкових територій з урахуванням типового переліку послуг».

Типовий перелік послуг з утримання будинку включає:

1. прибирання прибудинкової території;
2. прибирання сходових кліток;
3. вивезення побутових відходів (збирання, зберігання, перевезення, перероблення, утилізація, знешкодження та захоронення);
4. прибирання підвалів, технічних поверхів та покрівлі;
5. технічне обслуговування ліфтів;
6. обслуговування систем диспетчеризації;
7. технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем:
 - гарячого водопостачання;
 - холодного водопостачання;
 - водовідведення;
 - теплопостачання;
 - зливової каналізації;
8. дератизацію (знищення гризунів);
9. дезінсекцію (знищення комах);
10. обслуговування димовентиляційних каналів;
11. технічне обслуговування і поточний ремонт систем протипожежної автоматики та димовидалення, а також інших внутрішньобудинкових систем у випадку їхньої наявності;
12. поточний ремонт конструктивних елементів, внутрішньобудинкових систем гарячого і холодного водопостачання, водовідведення, теплопостачання та зливової каналізації; технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього впорядкування, розташованих на закріпленій у встановленому порядку прибудинковій території (зокрема спортивних, дитячих та інших майданчиків);
13. поливання дворів, клумб і газонів;

14. прибирання і вивезення снігу, посипання частини прибудинкової території, призначеної для проходу та проїзду, протиожезедними сумішами;
15. експлуатацію номерних знаків на будинках;
16. освітлення місць загального користування і підвальних приміщень та підкачування води;
17. енергопостачання для ліфтів;
18. періодичну перевірку, обслуговування і ремонт квартирних засобів обліку води та теплової енергії, у тому числі їхній демонтаж, транспортування та монтаж після перевірки.

Цією самою постановою уряду визначено послідовність ухвалення «квартплати».

По-перше, виконавець послуги, наприклад ЖЕК, зобов'язаний провести щодо кожного будинку громадські слухання, на яких він має довести розрахунок тарифів до відома власників житлових будинків (гуртожитків), житлових та нежитлових приміщень в них, а також інших споживачів.

По-друге, власники житлових будинків та квартир-офісів в них за наслідками слухань мають право ухвалити рішення про зменшення переліку послуг, запропонованих виконавцем. У такому разі це рішення має бути письмово оформленим та відправленим виконавцеві.

По-третє, виконавець послуги, якщо отримає таке рішення своїх споживачів не пізніше 30-ти днів від дати проведення громадських слухань, може зменшити перелік своїх послуг і перерахувати тариф на них.

По-четверте, виконавець подає розрахунок тарифу («старий» або перерахований варіант) на затвердження (узгодження - якщо організація-виконавець не є власністю територіальної громади) відповідному органу місцевого самоврядування.

По-п'яте, після ухвалення відповідного рішення про легалізацію тарифу виконавець зі своїм споживачем зобов'язаний укласти договір або внести зміни до вже існуючого договору, невід'ємною частиною якого і буде копія рішення місцевої влади про затвердження тарифу.

По-шосте, затверджена (узгоджена) квартплата може бути скоригованою, якщо протягом дії її терміну змінилися ставки податків, інших обов'язкових платежів, змінився рівень заробітної плати, а також ціни і тарифи на паливно-енергетичні та матеріальні ресурси. У такому разі базовий тариф помножується на коефіцієнт зміни витрат, що в нього входять, обчислених за спеціальною формулою.

2.1.2. Що і як зобов'язаний робити ЖЕК

Що і як конкретно повинна робити житлово-експлуатаційна організація щодо утримання будинку за Вашу квартплату визначено:

Правилами утримання житлових будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Держжитлокомунгоспу від 25.08.2005 р. № 76 (далі - Правила № 76);

Примірним переліком послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків і споруд, затвердженим наказом Держжитлокомунгоспу від 10.08.2004 р. № 150 (далі - Наказ № 150).

В цілому всі житлові послуги (окрім власне управління) можна розділити на два види - санітарне обслуговування та технічне обслуговування.

Санітарне обслуговування - це комплекс робіт, спрямованих на забезпечення встановлених санітарно-гігієнічних вимог до утримання приміщень житлового будинку та його прибудинкової території. Сюди входить прибирання під'їздів і двору, вивезення сміття тощо.

До того ж пам'ятайте деякі вимоги до збирання та вивезення ТПВ:

- сміттєзбірники повинні встановлюватися на бетонному чи асфальтованому майданчику, як правило, з огорожею зі стандартних залізобетонних виробів або інших матеріалів з висадженням навколо майданчика чагарникових насаджень і на відстані від вікон та дверей житлових будинків не меншій за 20 м, але не більшій за 100 м від входних під'їздів;
- спалювати всі види відходів на прибудинковій території та в сміттєзбірниках забороняється;
- на прибудинковій території мають бути встановленими урни, відстані між якими - 50-100 метрів.

Технічне обслуговування - це комплекс робіт, спрямованих на підтримку елементів будівель та/або заданих параметрів і режимів його технічного обладнання. У свою чергу, технічне обслуговування передбачає профілактику та поточний ремонт.

Тому, по-перше, житловики повинні невідкладно усувати виявлені несправності елементів житлових будинків (див. таблицю 1).

Таблиця 1

Граничні строки невідкладної ліквідації виявлених несправностей елементів житлових будинків
(фрагменти з Додатку 3 Правил № 76)

№ Найменування елементів житлових будинків і несправностей	Граничні строки ліквідації несправностей (з моменту їхнього виявлення), діб
1. Покрівля	
Протікання:	
• руберойд, толь;	5
• металева, шиферна або зі штучних матеріалів	1
2. Стіни	
Протікання стиків панелей	7
3. Заповнення вікон і дверей	
Розбите скло і зірвані стулки віконних рам, кватирок, балконних і дверних полотен:	
• у зимовий час;	1
• в літній час	5
4. Санітарно-технічне обладнання	
Течі водопровідних кранів і змивних бачків	негайно
Течі в трубопроводах та їхніх сполученнях	негайно
5. Ліфти	
Несправності ліфта (з негайним припиненням)	1

експлуатації)

По-друге, контроль за станом будинку ЖЕК здійснює шляхом його технічних оглядів - планових і позапланових. Плановий огляд, своєю чергою, ділиться на загальний і профілактичний. Загальний огляд будинку має проводитися комісією 2 рази на рік - навесні та восени.

До складу комісії входять відповідні фахівці ЖЕКу, а також представники правління ЖБК та ОСББ, громадських організацій. Це право дає можливість будинковим комітетам та об'єднанням співвласників мати об'єктивну інформацію про стан свого будинку.

Завдання загальних оглядів - встановити технічний стан будинку, комунікацій, обладнання, елементів впорядкування, перевірити їхню готовність до експлуатації у весняно-літній та осінньо-зимовий періоди, визначити і уточнити обсяги відповідних робіт, зокрема з поточного та капітального ремонтів.

Профілактичний огляд та обслуговування полягають в усуненні дрібних несправностей елементів будинку з метою забезпечення його безперебійної роботи, а також попередження порушень санітарно-гігієнічних вимог до приміщень будинку, настройки та регулювання обладнання. У це поняття входить також контроль за виконання споживачами своїх умов договору, наприклад, про переобладнання та перепланування квартир. Періодичність проведення профоглядів та профобслуговування елементів будинку визначено Правилами утримання будинків та прибудинкових територій (див. таблицю 2).

Таблиця 2

Періодичність профілактичного обслуговування елементів житлових будинків
(фрагменти з Додатку 2 до Правил № 76)

№	Елементи житлових будинків	Періодичність технічного обслуговування (місяців)
1.	Покрівлі	3-6
2.	Панелі повнозбірних будівель і міжпанельні стики	12
3.	Вентиляційні канали в приміщеннях, у яких встановлено газові прилади	3-6
4.	Системи центрального опалення в квартирах, на горищах, в підвалах (підпіллях), на сходових клітках	3-6 (в опалювальний сезон)
5.	Кухонні електроплити	6

Простіше кажучи, представники ЖЕКу зобов'язані під час проведенні профілактичних оглядів без обов'язкової заявки з боку мешканців приходити до кожної квартири, щоб перевірити стан труб, кранів, сантехніки, батарей, підлоги, з'ясувати, чи не зроблено у квартирі перебудови, які можуть вплинути на стан будинку. У випадку, коли щось негаразд, працівники ЖЕКу повинні допомогти мешканцеві усунути несправності, щоб квартира не ставала непридатною для помешкання.

Позаплановий огляд - це огляд окремих елементів будинку після різних явищ стихійного характеру, що викликали пошкодження будинку, після аварій на зовнішніх комунікаціях, у зв'язку із виявленими деформаціями конструкцій та несправностями інженерного обладнання.

Основні документи оглядів - це акти комісій, що складаються за типовим зразком, затвердженим вищезазначеними Правилами, та журнал обліку результатів огляду.

До журналу заносяться результати оглядів - технічний стан елементів будинку, всі несправності та причини, що їх викликали. Узагальнені відомості про технічний стан будинку і про здійснені ремонти щорічно відображаються у техпаспорті будинку.

Ремонт у будинку

До обов'язків житлово-експлуатаційних підприємств належить ще й організація ремонтів.

Ремонти бувають поточні та капітальні. Необхідність у проведенні поточного ремонту визначається під час огляду будівель, капітального - залежно від технічного стану, конструктивних особливостей будинку згідно діючих нормативів.

Поточний ремонт - це ремонтно-будівельні роботи, які систематично та своєчасно підтримують експлуатаційні якості і попереджають передчасне зношування конструкцій та інженерного обладнання.

Періодичність проведення та перелік конкретних робіт з поточного ремонту визначає власник будинку залежно від його технічного стану й забезпечення його ефективної експлуатації з моменту завершення будівництва до наступного капітального ремонту.

Зазвичай періодичність проведення поточного ремонту будинку складає, враховуючи технічний стан будинку, в середньому кожні 3-5 років.

Проведений ремонт приймає комісія у складі представника будинку (ОСББ, будинковий комітет) та житлово-експлуатаційної організації.

Капітальний ремонт - це ремонтно-будівельні роботи, в результаті яких змінюються, оновлюються і модернізуються конструкції та обладнання будинку у зв'язку з їхньою зношеністю та руйнуванням, поліпшенням експлуатаційних якостей. Планування та проектування ремонту здійснюється з урахуванням *Правил оцінки фізичного зносу жилих будинків*, затверджених наказом Держжитлокомунгоспу від 02.07.1998 р. № 52.

Відповідно до пункту 7 статті 10 *Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду»*: «Колишні власники (їх правонаступники), які володіли багатоквартирними будинками до моменту приватизації, зобов'язані брати участь у фінансуванні їх ремонту та сприяти організації його проведення у порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України...»

Порядок участі в організації та фінансуванні ремонту приватизованих житлових будинків їх колишніх власників, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 08.10.1992 р. № 572, регламентує ці законодавчі норми, пов'язуючи термін експлуатації будинку та його характеристики з розміром участі - від 12% до 100% (див. таблицю 3).

Таблиця 3

Частка витрат колишнього власника на фінансування першого після приватизації ремонту будинку у відсотках від загальної вартості ремонту з урахуванням вартості обстеження та складання проектно-кошторисної документації

Характеристика будівель та їхніх конструктивних елементів

Строк експлуатації будівлі з моменту закінчення будівництва чи реконструкції до моменту проведення ремонту (в роках)

	5	10	15	20	25	30	35	40 та більше (років)
Будівлі кам'яні, стіни цегляні та великоблочні із залізобетонним та бетонним перекриттям, будівлі з монолітного залізобетону	12	25	37	50	62	75	87	100 (%)
Будівлі із стінами полегшеної кладки з цегли, монолітного шлакобетону, легких шлакоблоків, черепашника та із перекриттям залізобетонним, бетонним чи дерев'яним; будівлі кам'яні з цегляними стінами і дерев'яним перекриттям; будівлі великопанельні із залізобетонним перекриттям	17	34	50	68	84	100	100	100
Будівлі із стінами змішаними, дерев'яними, рубленими чи брущатими	25	50	75	100	100	100	100	100

У разі потреби повної заміни міжповерхових перекриттів будинку або відновлення несучої здібності основних конструктивних елементів (фундамент, стіни, перекриття) незалежно від строку його експлуатації участь колишнього власника у фінансуванні ремонту становить 100%.

Враховуючи сутність та масштаби реального капремонт, при його здійсненні має відбуватися відселення мешканців. Істотно, що в нашому житті такого майже ніколи не буває. Тому, як правило, комплекс робіт поточного ремонту враховує окремі роботи, що класифікуються як такі, які належать до капітального ремонту (окрім робіт, що передбачають заміну та модернізацію конструктивних елементів будівлі).

Важливо знати, що поточний ремонт повинен здійснюватися за рахунок Вашої квартплати, а капітальний - спільно фінансуватися колишнім власником (як правило, місцевим бюджетом) та співвласниками приміщень (відповідно до вищенаведеної таблиці).

У будинках ЖБК та ОСББ, де колишній власник виконав усі свої зобов'язання, капремонт здійснюється, як правило, за кошти його мешканців. Одночасно в різних містах існують місцеві програми бюджетної допомоги у проведенні капітальних ремонтів будинків ЖБК та ОСББ.

Ремонт у квартирі

Відповідно до пункту 7 Правил користування житловими приміщеннями, власник або наймач (орендар) квартири зобов'язаний робити її ремонт власним коштом.

З іншого боку, до обов'язків ЖЕКа (або ЖБК, ОСББ) входить не тільки утримання внутрішньобудинкових мереж у належному технічному стані, їхнє обслуговування та ремонт, але й:

- контроль за технічним станом інженерного обладнання квартир та приміщень;
- ліквідація аварійних ситуацій на внутрішньоквартирних мережах.

По-друге, якщо термін експлуатації того чи іншого елементу житлового будинку, у тому числі й обладнання квартири, виявився перевищеним, тоді ЖЕК зобов'язаний здійснити заміну цього елемента на новий. Тому досі в деяких місцевих бюджетах виділяються кошти, наприклад, на заміну газових та електроплит, які перевищили свій експлуатаційний термін. Як правило, ця норма

стосується неприватизованих квартир, але, якщо на момент приватизації у Вашого унітаза також закінчився строк, то Ви маєте повне право на його заміну балансоутримувачем.

Тривалість «життя» елементів будинку також визначено Правилами № 76 (див. таблицю 4).

Таблиця 4

Орієнтовна тривалість ефективної експлуатації елементів житлових будинків
(фрагменти з Додатку 5 до Правил № 76)

№	Елементи житлових будинків	Орієнтовна тривалість експлуатації до капремонту (заміни), років
1. Покриття дахів (покрівлі):		
	рулонних матеріалів (у 3-4 шари)	10-15
2. Технічне обладнання, водопровід і каналізація:		
	трубопроводи холодної води з:	
	• оцинкованих труб;	30
	• газових чорних труб	15
	• водорозбірні крани	10
3. Умивальники	керамічні	20
4. Унітази	керамічні	20
5. Кухонні мийки і раковини	сталеві емальовані	15
6. Центральне опалення	Радіатори чавунні (сталеві):	
	• при закритих схемах;	40/30
	• при відкритих схемах.	30/15
7. Газообладнання	Газові плити	20
	Водогрійні колонки	10
8. Електрообладнання	Побутові електроплити	15

Що зобов'язані робити ліфтовики

Відповідно до *Положення про систему технічного обслуговування та ремонту ліфтів в Україні*, затвердженого Наказом Держбуду України від 10.04. 2000 р. № 73, технічне обслуговування ліфтів складається з кількох видів робіт (див. таблицю 5).

Таблиця 5

Система технічного обслуговування ліфтів

№ Система технічного обслуговування та ремонту	Перелік робіт	Періодичність проведення
1. Регламентні роботи	обходи та огляди - перевірка технічного стану, усунення дрібних пошкоджень, прибирання ліфтів	Визначається спеціалізованою організацією (як правило, 1 раз на 5 діб).
2. Місячний ремонт	перевірка дієздатності та забезпечення безпечної роботи ліфтів, перевірка і, за необхідності, регулювання усіх вузлів та ланцюгів безпеки, виявлення та заміна вузлів та деталей, які зносилися і не можуть забезпечити надійну роботу ліфтів, прибирання порталів дверей шахти, машинних приміщень, приямків від забруднення і сміття та інші роботи	Не рідше ніж один раз на 31 день. Для вантажних ліфтів, що знаходяться на частковому технічному обслуговуванні, - не рідше, ніж один раз на 15 днів.
3. Квартальний ремонт	усі роботи, котрі передбачено місячним ремонтом, а також роботи з перевірки та ремонту вузлів, які не належать до вузлів безпеки, роботи із продовження терміну експлуатації обладнання, змащувальні роботи	Не рідше, ніж один раз на 3 місяці

Капітальний ремонт виконується після закінчення 25 років експлуатації ліфта, його вартість не входить у вартість поточного техобслуговування.

Уся інформація щодо виконаного ремонту на ліфті (вид ремонту, дата виконання, прізвище та підпис виконавця роботи) повинна заноситься виконавцем до журналу технічного огляду, який знаходиться у машинному приміщенні.

Хто і як вивозить сміття

Основні законодавчі документи про відходи - це:

- 1. Закон України «Про відходи»;**
- 2. Правила надання послуг з вивезення побутових відходів**, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 10.12.2008 р. № 1070 (далі - Правила № 1070);
- 3. Правила з організації збирання, перевезення, перероблення та утилізації твердих побутових відходів**, затверджені наказом Держжитлокомунгоспу від 11.12.2006 р. № 407.

Відповідно до Правил № 1070, виконавець послуг з вивезення побутових відходів визначається за результатом конкурсу.

Виконавець, який виграв конкурс, зобов'язаний укласти договір зі споживачем згідно із Типовим договором про надання послуг з вивезення побутових відходів, який є додатком до Правил № 1070.

За цим Типовим договором виконавець послуг з вивезення відходів, окрім всього іншого, ще зобов'язаний:

- ліквідувати звалище твердих відходів у разі його утворення через невчасне вивезення ним сміття;
- проводити прибирання в разі розсипання відходів під час завантаження;
- прибувати протягом 3-х годин за викликом споживача та усувати протягом доби недоліки;
- зменшувати розмір плати за послуги в разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви і документа, що підтверджує цю відсутність - довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби чи відбування покарання.

Згідно із пунктами 9-10 Правил № 1070, контроль за якістю «сміттєвих» послуг здійснюється комісією, утвореною з ініціативи чи за участю органу місцевого самоврядування, органу самоорганізації населення (будинкового або інших комітетів) та членів правління ЖБК та ОСББ за такими критеріями:

- дотримання графіка вивезення відходів;
- дотримання вимог стандартів, нормативів, норм, порядків та Правил № 1070.

Розділ 2.2. Як працювати з ЖЕКом

2.2.1. Як укласти договір

Договір між споживачем та житлово-експлуатаційною організацією повинен бути укладений на основі ***Типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій***, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529.

Невід'ємною складовою частиною Вашого договору мають бути копія рішення місцевої влади про затвердження (узгодження) тарифу на послуги, його структури, періодичності і термінів виконання робіт.

Більш за це, як вже згадувалося вище, відповідно до чинного законодавства, виконавець послуги зобов'язаний укладати зі споживачем додаткову угоду у разі кожної зміни розміру та інших складових тарифу.

На відміну від «комунальних» будинків, договірні відносини в будинках ОСББ мають свої особливості. У них відносини власників приміщень і управителя регулюються договором, складеним на підставі ***Типового договору відносин власників житлових і нежитлових приміщень та управителя***, затвердженого наказом Держжитлокомунгоспу від 27.08.2003 р. № 141.

Одночасно всі питання взаємин в ОСББ (як і в ЖБК) регламентуються статутами конкретних об'єднань, згідно з якими їхні члени зобов'язані сплачувати встановлені загальними зборами членські внески на утримання спільного майна.

Якщо у Вас ще немає договору із ЖЕКом, тоді Ви можете звернутися до нього першим ([зразок 6](#)). Якщо після ознайомлення з договором Ви з чимось незгодні або хочете щось додати, Вам необхідно скласти протокол розбіжностей і разом із супровідним листом направити його до ЖЕКу ([зразок 7, 8](#)).

2.2.2. Як скласти акт-претензію та здійснити перерахунок

Необхідно розуміти, що від ЖЕКу ми можемо домогтися лише того, що він реально може зробити, виходячи зі своїх фінансів і матеріалів. Тому краще не захоплюватися боротьбою за

справедливість, а дійсно шукати вирішення питання. Для цього є кілька варіантів на Ваш вибір.

Перший - вимагати того, що ЖЕКу однозначно під силу:

- складення актів-претензій з приводу якостей послуг, зокрема актів у разі аварійних ситуацій в квартирі;
- проведення перерахунків за ненадані або неналежним чином надані послуги;
- оперативне усунення невеликих аварій;
- проведення елементарних планових робіт з підтримки будинку в нормальному стані - тої ж таки гідравлічної промивки системи теплопостачання перед початком опалювального сезону або знищення гризунів;
- проведення планових техоглядів будинку, щоб вчасно скласти плани поточного ремонту і заявки до бюджету на виконання капітального ремонту;

Другий - для фінансово витратних робіт з ремонту, наприклад, заміни труб у підвалі розділяти відповідальність із ЖЕКом - мешканці «складаються» на матеріали, а житловики проводять роботи. Потім, за умови правильного документального оформлення, робиться перерахунок або по боргах, або по поточних платежах з квартплати.

Третій - «вибивати» гроші з міського бюджету на масштабні роботи - ті самі підвали, дахи та міжпанельні шви. Другий та третій варіанти краще реалізовувати, створивши у своєму будинку будинковий комітет.

Четвертий - піти на принцип та примусити ЖЕК зробити все через суд - оскільки, є у ЖЕКа гроші чи ні, але він зобов'язаний утримувати будинок згідно із законодавчими документами, і, якщо, внаслідок неналежного утримання будинку споживачам було завдано збитків, тоді суд, як правило, ухвалює рішення про компенсацію цих збитків.

Таким чином, перший і відносно простій спосіб роботи з ЖЕКом - це перерахунки та складання актів претензій.

Відповідно до пункту 5 статті 20 **Закону «Про житлово-комунальні послуги»**, споживач має право на зменшення в порядку, визначеному договором або законодавством, розміру плати за надані послуги у разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, або у випадку зниження їхньої якості. Також, відповідно до пункту 7 тієї самої статті цього закону - отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду чи законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт.

Право на перерахунки за зовсім ненадані або вчасно ненадані послуги є для споживача дійсно могутнім інструментом у відстоюванні своїх прав. За допомогою перерахунків можна взагалі довести квартплату до нуля, оскільки усунення більшості несправностей ЖЕКом відбувається з порушенням термінів, якщо взагалі відбувається.

Для того, щоб порушення зафіксувати, відповідно до ст. 18 **Закону «Про житлово-комунальні послуги»**, споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, де зазначаються строки, види та показники порушень.

Акти-претензії - це найголовніший, після договору, документ у взаєминах споживача із житлово-комунальними службами взагалі.

Отже, що Вам треба робити, якщо ЖЕК або інші виконавці послуг з утримання будинку не виконують перед Вами свої обов'язки.

1. Викликати представника ЖЕКу або іншої відповідної організації для складення та підписання акта-претензії.

Сміливо звертайтеся до свого виконавця, подзвонивши та передавши телефонограму, або, краще за все, написавши відповідну заяву ([зразок 9](#)) і відповідним чином її зареєструвавши (із зазначенням на Вашій копії вхідного номера та особи, що її прийняла). Ліфтовики зобов'язані зареєструвати відповідну Вашу заяву в журналі реєстрації несправностей ліфтів та ліфтового обладнання.

При цьому погоджуйте дату і час відвідин Вашої квартири.

Відповідно до пункту 16 *Типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій*, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529, представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше, ніж протягом 2-х робочих днів.

2. У випадку, якщо представник виконавця у зумовлений строк не прибув чи відмовився від підпису під актом-претензією, тоді, відповідно до статті 18 Закону «Про житлово-комунальні послуги», його можуть підписати не менше ніж два споживачі, які проживають у будинку.

Таким чином, не варто благати виконавця прийти на складення акта: якщо його представник вчасно не з'явився - сміливо запрошуйте двох своїх сусідів і проводьте заміри температур. При цьому у відповідному акті потрібно зазначити, що ніхто із запрошених комунальників не з'явився ([зразок 10](#)).

3. Після того, як акт-претензію складено та підписано, його потрібно відправити виконавцеві послуги, супроводжуючи відповідною заявою про усунення недоліків у наданні послуги, про перерахунок плати або про відшкодуванні заподіяних збитків ([зразок 11](#)).

Лист із цими документами потрібно зареєструвати, отримавши підпис відповідальної особи або реєстраційний номер на Вашій копії. Якщо працівники ЖЕКу відмовляються приймати у Вас Ваші документи, вони зухвало порушують *Закон України «Про звернення громадян»*. У такому разі **Вам потрібно:**

- скласти разом із двома своїми сусідами акт про те, що такий-то співробітник відмовився прийняти Вашу заяву;
- написати скаргу до районної прокуратури;
- відправити заяву та акт-претензію поштою рекомендованим листом із повідомленням про вручення.

4. Виконавець послуги зобов'язаний, згідно із пунктом 17 згаданого вище Типового договору, протягом 3-х днів після отримання акта-претензії вирішити питання про перерахунок розміру платежів або дати вмотивовану відмову у задоволенні Ваших претензій. Якщо виконавець проігнорував Ваші документи і не провів перерахунків, то у такому разі Ви можете самостійно здійснити перерахунки та повідомити про це виконавця ([зразок 12](#)).

У тому випадку, якщо комунальники надумали подати на Вас до суду з метою стягнення заборгованості, що, на їхню думку, утворилася, тоді закон, за наявності правильно складених та зареєстрованих актів-претензій, буде повністю на вашому боці.

Важливість використання споживачем такого могутнього інструменту, як акт-претензія, важко переоцінити - багато споживачів вимушені були оплачувати, у тому числі і в судовому порядку,

величезні суми за неотримані послуги лише через те, що вони вчасно не склали відповідних документів.

Є ще один важіль впливу на житловиків у разі тривалого невивезення сміття - скарга ([зразок 13](#)) до місцевої санітарно-епідеміологічної станції, яка контролює санітарне утримання будинків та прибудинкових територій. За Вашою скаргою СЕС повинна провести перевірку та винести обов'язковий для винуватця (для «сміттевого» оператора або ЖЕКа) припис до виконання, а також може накласти на них штраф.

Зрозуміло, щоденний контроль за роботою ЖЕКу та інших комунальників вимагає силу-силенну часу й енергії. Тому для цих та інших цілей краще створити будинковий комітет, котрий за своїм статусом і згідно із вищезазначеним рішенням міськвиконкому фіксує факт надання житлових послуг шляхом підписання із ЖЕКом акта виконаних робіт.

2.2.3. Якщо сталася аварія

Розгляньмо Ваші конкретні дії у випадку якоїсь несподіваної ситуації у будинку.

Етап 1. Отже, якщо щось сталося з інженерним обладнанням та з конструкціями будинку (квартири), наприклад, потекли труби у квартирі або в підвалі, виникла течя з даху до квартири, тоді негайно повідомте про це телефоном цілодобову **диспетчерську службу**, а також бажано продублювати це усне звернення письмовою заявою до ЖЕКа ([зразок 14](#)).

Диспетчерська служба зобов'язана вести в спеціальних журналах облік заявок з оперативного усунення несправностей та пошкоджень інженерного обладнання у квартирах, та й у будинку в цілому, а також контролювати терміни та якість їхнього виконання.

Заявки, отримані від населення безпосередньо телефоном про несправність інженерного обладнання чи конструкцій, мають розглядатися в день їхнього надходження. У випадках, якщо для усунення несправностей потрібний тривалий час, тоді ЖЕК зобов'язаний письмово повідомити споживача про ухвалене ним рішення та про термін виконання робіт, який в основному визначено вищезазначеними Правилами та Вашим договором. При цьому термін виконання робіт вдруге не продовжується.

Як правило, задля оперативного усунення аварійних ситуацій створено **аварійно-ремонтні служби**, фахівці яких у разі необхідності зобов'язані терміново прочистити каналізацію всередині будинку та усунути аварійні пошкодження внутрішньобудинкових мереж водо-, тепло-, електропостачання та каналізації.

Якщо відбулося zalиття квартири або інша якась аварія, що завдала збитків квартирі, окрім усунення самої несправності, важливо, щоб представники КЖЕП склали відповідний акт ([зразок 15](#)). А самі Ви можете зробити фото чи відеозйомку наслідків аварії.

На підставі акта ЖЕК повинен скласти дефектну відомість із переліком ремонтних робіт для усунення наслідків аварії у квартирі, а також кошторис на проведення зазначених робіт. Відповідно до кошторису ЖЕК (або ЖЕКу з бюджету) зобов'язаний виділити кошти на проведення ремонту.

Після узгодження всіх документів між Вами та ЖЕКом має бути укладений договір про виконання ремонтних робіт. Якщо ЖЕК з яких-небудь причин не може провести ремонт, то Ви можете укласти договір з будь-якою іншою організацією, після чого ЖЕК повинен відшкодувати (зарахувати) всі Ваші витрати.

Етап 2. Якщо у передбачений законодавством строк акт про залиття не був складений, несправність у Вашій квартирі чи в будинку не усунули і Вам не дали письмової відповіді, тоді складайте акт-претензію самостійно, спільно ще із двома споживачами. А на ЖЕК скаржіться до профільного управління місцевої ради, заступникові міського голови, а також до депутатської комісії з ЖКГ ([зразок 16](#)).

За великим рахунком, максимальне, що може зробити ЖЕК за свої гроші - це скласти акт про залиття. А у «інстанції, що стоїть вище», Ви фактично проситимете бюджетні гроші для ЖЕКа, щоб ліквідувати наслідки Вашої аварії. У разі вдалого результату - у вигляді довгоочікуваного ремонту Ваша круговерть закінчиться, а ні - тоді настане наступний, судовий, етап.

Етап 3. Для визначення розміру заподіяних Вам збитків, Вам треба буде звернутися до спеціалізованої експертної організації або до приватних осіб, котрі мають сертифікат суб'єкта оціночної діяльності.

А потім з її результатами, актом та зі своїми зверненнями Ви можете звертатися до суду із позовною заявою про відшкодування заподіяної Вам матеріальної та моральної шкоди. Якщо відповідач заперечуватиме проти суми збитків, суд може призначити проведення повторної експертизи для визначення цього розміру.

2.2.4. Як зробити ремонт в рахунок квартплати

Як вже вище згадувалося, відповідно до статті 20 *Закону «Про житлово-комунальні послуги»*, споживач має право на відшкодування збитків, заподіяних його майну та/або приміщенню, а також шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг.

Тому, якщо Ви усунули збитки своїми силами - переклеїли шпалери, пофарбували стелю чи самостійно відремонтували покрівлю, тоді обов'язково збережіть усі документи, що підтверджують Ваші витрати та збитки. Їх Вам зобов'язані відшкодувати (зарахувати) за домовленістю із житлово-експлуатаційним підприємством чи в судовому порядку - в рахунок або заборгованості, або поточних-майбутніх платежів за «квартплату».

До того ж роботи можуть стосуватися як усього будинку, так і окремої квартири.

Головна умова такої операції - вид, обсяги та строки намічених робіт мають відповідати Правилам № 76 та Наказу № 150.

Якщо ця вимога присутня, тоді зробіть наступні кроки.

Крок 1. Письмово зверніться до ЖЕКу ([зразок 17](#)) із проханням:

- провести технічний огляд разом з Вами та скласти акт обстеження стану покрівлі, мереж чи інших об'єктів будинку - залежно від необхідності - та дефектну відомість;
- провести конкретні ремонтні роботи.

Крок 2. Після:

- складення ЖЕКом акта обстеження та дефектної відомості;
- отримання прогнозованої письмової відмови від ЖЕКа про неможливість проведення таких робіт у зв'язку із відсутністю фінансування.

Вам потрібно повідомити ЖЕК про придбання матеріалів і виконання ремонтних робіт за рахунок своїх власних коштів із подальшим перерахунком за послуги за утримання будинку ([зразок 18](#)).

Крок 3. Після отримання письмової згоди ЖЕКа (або навіть не отримавши такої) на проведення Вами робіт із подальшою компенсацією (повинні бути вказані об'єми, сума робіт, вид компенсації) Ви маєте придбати необхідні для ремонту матеріали та укласти договір із виконавцями ремонтних робіт.

Крок 4. Після проведення ремонтних робіт Ви підписуєте з представником ЖЕКу акт приймання-здавання робіт, після чого письмово звертаєтесь до ЖЕКу з вимогою зробити перерахунок по поточних платежах (або по заборгованості), додаючи до заяви відповідні документи від продавців матеріалів та виконавців робіт ([зразок 19](#)):

- свідоцтво про державну реєстрацію;
- свідоцтво про оплату єдиного податку або про платника ПДВ;
- товарні чеки;
- накладні;
- рахунки;
- акт приймання-здавання робіт;
- список мешканців, які здали кошти для проведення ремонтних робіт (для колективної оплати) тощо.

Можливою є ситуація, що навіть за наявності таких, правильно оформлених, листуванні і документах ЖЕК відмовить Вам у перерахунку квартплати, до того ж сам і рекомендує Вам звернутися до суду. У такій ситуації житловиків зрозуміти можна - рішенням суду вони хочуть застрахуватися від можливих санкцій з боку контрольно-ревізійних органів, які не завжди вітають подібні взаємозаліки.

У разі відмови ЖЕКа зробити перерахунок, Ви можете, дійсно, подати на нього судовий позов про зачислення витрачених Вами коштів до рахунку квартплати, а можете і просто зменшити свої платежі на шукану суму. І нехай тоді до суду, де Ви зможете довести своє законне право, звертається сам ЖЕК.

[Рекомендований перелік законодавчої та нормативної бази](#)

Розділ 3.1. Ви - співвласник свого будинку

3.1.1. Хто в будинку господар

Після введення у 1992 р. в дію ***Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду»*** громадяни, які користувалися квартирами державного житлового фонду на умовах найму, отримали право на їхню приватизацію в порядку та на умовах, визначених цим законом.

Одночасно з отриманням у приватну власність своєї квартири громадяни автоматично стали ще й співвласниками усього будинку: ч. 2 статті 10 згаданого закону свідчить, що *«власники квартир багатоквартирних будинків ... є співвласниками допоміжних приміщень будинку, технічного обладнання, елементів зовнішнього благоустрою і зобов'язані брати участь у загальних витратах, пов'язаних з утриманням будинку і прибудинкової території відповідно до своєї частки у майні будинку... Допоміжні приміщення (комори, сараї і т. ін.) передаються у власність квартиронаймачів безоплатно і окремо приватизації не підлягають»*.

У статті 382 **Цивільного кодексу України** чітко визначено правовий статус переліченого майна: *«Власникам квартири у дво - або багатоквартирному житловому будинку належать на праві спільної сумісної власності приміщення загального користування, опорні конструкції будинку, механічне, електричне, сантехнічне та інші обладнання за межами або всередині квартири, яке обслуговує більше однієї квартири, а також споруди, будівлі, які призначені для забезпечення потреб усіх власників квартир, а також власників нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку».*

Це саме право та співволодіння, і, відповідно, розпорядження спільним сумісним майном визначив **Конституційний суд України у своєму рішенні від 2 березня 2004 р. № 4-рп/2004**, у якому було підтверджено право спільної власності власників приватизованих квартир на допоміжні приміщення, до того ж без зв'язку із фактом створення або відсутності об'єднання співвласників багатоквартирного будинку.

Особливість цієї спільної сумісної власності полягає в тому, що її об'єкти не можна поділити на частки, а ці частки - виділити в натурі. Тому всі власники житлових та нежитлових приміщень у багатоквартирному будинку «приречені» бути співвласниками так довго, як довго вони матимуть статус власника житлового чи нежитлового приміщення у цьому будинку.

А практична сутність права співволодіння спільною власністю у багатоквартирному будинку означає, що тільки співвласники ухвалюють рішення із розпорядження своєю спільною нерухомістю.

По-перше, тільки співвласники визначають - хто управлятиме та обслуговуватиме будинок.

Іншими словами, окрім самих співвласників конкретного багатоквартирного будинку, цей будинок більше нікому не належить і, відповідно, не потрібний. Поняття «будинки власності територіальної громади» уже давно не відповідає правовим реаліям, оскільки, як правило, усі приватизовані багатоповерхівки належать уже не громаді, а співвласникам. У комунальній власності залишилося лише не більше ніж 10% неприватизованого житла і точно такої частки - у загальному неподільному майні багатоквартирних будинків.

Тому у мешканців будинку немає іншого виходу, як рано чи пізно навчитися управляти своїм майном та обслуговувати його - створивши об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) або передоручивши це від його ж таки імені ЖЕКу (приватному, комунальному).

По-друге, незалежно від створення або нестворення ОСББ, співвласники, а не ЖЕК чи місцева влада, вирішують як використовувати свої підвали, дахи, стіни та інше «майно».

Нічого поганого у тому, що підвал є зайнятим майстернею ЖЕКу чи здається в оренду, немає. Але питання в тому - чи хочуть цього самі власники, або, більш того, чи немає порушень в експлуатації приміщень?

Наприклад, відповідно до Правил утримання житлових будинків та прибудинкових територій, затверджених наказом Держжитлокомунгоспу від 17.05.2005 р. № 76, не допускається:

- використання допоміжних приміщень для розміщення майстерень, комор та інших завдань (пункт 3.1.13.);
- розміщення в них побутових речей, обладнання, інвентарю та інших предметів (пункт 3.1.14.).

Так чи інакше, але співвласники багатоквартирного будинку мають повне право або припинити

таке несанкціоноване використання їхньої спільної власності, або, наприклад, зобов'язати орендаря провести ремонтні роботи у будинку як «відкуп».

Таким чином, якщо раптом підвал Вашого будинку здається в оренду і Ви з цим не згодні, тоді насамперед зверніться до органу місцевої влади, який управляє комунальною власністю, з вимогою розірвати договір оренди ([зразок 20](#)).

Звісно, що ця заява буде першим кроком на шляху повернення права розпоряджатися своїм майном, за яке треба буде ще боротися і написати не один документ.

Розгляньмо ще кілька ситуацій, котрі часто виникають і які є пов'язаними із сумісним проживанням жителів у багатоквартирному будинку.

3.1.2. Яке перепланування квартири є законним

Роблячи перепланування житлових приміщень або виведення їх із житлового фонду слід керуватися не тільки законодавством про власність, але й житловими законами та постановами.

Відповідно до *Правил користування приміщеннями житлових будинків та гуртожитків*, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 08.10.1992 р. № 572, власники, наймачі (орендарі) приміщень житлових будинків мають право на переобладнання та перепланування житлових, підсобних приміщень, балконів, лоджій - згідно із відповідними проектами - без обмеження інтересів інших громадян, які проживають у будинку, з дозволу власника будинку та органу місцевого самоврядування, виданого у встановленому порядку.

Умови перепланування та переобладнання квартир регулюються також *Правилами утримання житлових будинків та прибудинкових територій*, затвердженими наказом Держжитлокомунгоспу від 17.05.2005 р. № 76, та *Положенням про порядок надання дозволу на виконання будівельних робіт*, затвердженим наказом Держбуду від 05.12.2000 р. № 273.

Під **переобладнанням** розуміється влаштування індивідуального опалення та іншого інженерного обладнання, перенесення нагрівальних, сантехнічних та газових приладів, переобладнання туалетів, ванних кімнат, вентиляційних каналів.

Перепланування - це перенесення та розбирання перегородок, перенесення та влаштування дверних прорізів, тамбурів тощо.

Не допускається переобладнання та перепланування, яке призводить до порушення міцності або до руйнування несучих конструкцій будинку, погіршення цілісності і зовнішнього вигляду фасадів.

Дозволяється перепланування, яке:

1. не змінить фасадів будинку;
2. не порушить несучих конструкцій будинку;
3. не пошкодить сусідніх квартир і не спричинить незручностей сусідам;
4. не змінить функціонального призначення приміщень (не можна замінювати санвузли та кухні на кімнати і навпаки);
5. не порушить систему опалення (розраховану гідравлічним проектом);
6. не порушить систему сантехнічних будинкових розподільвачів (теж розраховану проектом);
7. не порушить газових розподільвачів (змонтованих відповідно до ДБН та вимог пожежних служб);
8. не порушить будинкових систем вентиляційних каналів тощо.

Власник, котрий вирішив перепланувати свою квартиру, повинен спочатку, пройшовши різноманітні узгодження (пожежна служба, санепідемстанція, ЖЕК тощо), отримати дозвіл виконкому місцевої ради на перепланування, потім - дозвіл на будівельні роботи від інспекції державного архітектурно-будівельного контролю (ДАБК), і, врешті-решт, після самого перепланування - ще одне рішення виконкому на його узаконення.

Але якщо Вас не влаштовує незаконне перепланування у сусідів, закон буде на вашому боці.

По-перше, відповідно до статті 100 *Житлового кодексу*, власник, який припустився самовільного переобладнання або перепланування, зобов'язаний за свій рахунок повернути приміщення у попередній стан.

По-друге, несанкціоноване перепланування квартири є правопорушенням, за яке - відповідно до статті 96 *Кодексу України про адміністративні правопорушення* - передбачається накладення штрафів на громадян від 1-го до 10-и неоподатковуваних мінімумів (17-170 грн.) за проектування об'єктів та споруд із порушеннями затвердженої у встановленому порядку містобудівної документації, виконання будівельних або реставраційних робіт без дозволу чи без затвердженого проекту або з відхиленнями від нього.

По-третє, відповідно до статті 152 цього Кодексу, порушення правил користування житловими приміщеннями, правил санітарного утримання місць загального користування, сходових кліток, ліфтів, під'їздів, прибудинкових територій, порушення правил експлуатації житлових будинків, житлових приміщень та інженерного обладнання, безгосподарне утримання їх, а також самовільне переобладнання або перепланування житлових будинків та житлових приміщень, використання їх не за призначенням, псування житлових будинків, житлових приміщень, їхнього обладнання та об'єктів впорядкування тягнуть за собою попередження або штраф від 1-го до 7-и неоподатковуваних мінімальних доходів громадян (17-119 грн.).

Таким чином, у випадку, якщо, на вашу думку, у будинку проводиться (або було проведене) незаконне перепланування чи переобладнання приміщень, Ви можете звернутися у ДАБК (державний архітектурно-будівельний контроль) з такою скаргою ([зразок 21](#)).

3.1.3. Чи можна квартиру перетворити на офіс

Відповідно до статті 6 *Житлового кодексу України*, житлові будинки та житлові приміщення призначаються для постійного помешкання громадян. Використання приміщень у житлових будинках для потреб промислового характеру забороняється. Тут же, у статті 10 сказано, що громадяни повинні використовувати житлові приміщення відповідно до їхнього призначення.

Відповідно до статті 8 цього Кодексу, переведення придатних для помешкання житлових приміщень у нежитлові, як правило, є неприпустимим.

Проте житлове приміщення може стати нежитловим на підставі рішення виконавчого комітету місцевої ради:

- у разі визнання його непридатним для помешкання для проживання агательным уалетов, в (стаття 7), що встановлюється згідно із *Порядком обстеження стану житлових будинків з метою встановлення їх відповідності санітарним та технічним вимогам та визнання житлових будинків і приміщень непридатними для проживання*, затвердженим Постановою Ради Міністрів УРСР від 26.04.1984 р. № 189;
- в інших виняткових випадках (частина 1 статті 8).

У будь-якому разі рішення про переобладнання непридатних для помешкання житлових приміщень повинне ухвалюватися виконавчим комітетом обласної або міської (для міст республіканського значення) ради. Зазвичай перед ухваленням подібного рішення має бути узгодження власників суміжних квартир.

Крім того, нежитлові приміщення можуть знаходитися не будь-де - відповідно до пункту 2.50. розділу «Нежитлові поверхи (приміщення)» *ДБН В.2.2-15-2005 «Житлові будинки. Основні положення»* - тільки на цокольному, першому і другому поверхах, а також повинні мати входи та евакуаційні виходи, ізольовані від житлової частини будинку, і мають використовуватися за призначенням.

Тому, якщо Ви дізнаєтеся, що в сусідній із Вами квартирі відкривається магазин чи нічний клуб, Ви маєте право, насамперед, звернутися до власника з проханням показати Вам рішення виконкому про виведення даного приміщення з житлового фонду.

Якщо власник приміщення такого рішення Вам не надасть, то Ви можете звернутися самостійно до управління ЖКГ, яке мало готувати проект цього рішення ([зразок 22](#)).

У всіх вищеперелічених випадках - в незаконній оренді підвалів, переплануванні та виведенні приміщень до нежитлового фонду - радимо Вам не «гарячкувати», а використовувати Ваші законні права для пошуку оптимальних рішень на користь усього будинку. Адже, наприклад, магазин у Вашому будинку може стати додатковим джерелом коштів на утримання чи на ремонт будинку. Тому краще домовляйтеся, а не воюйте!

3.1.4. Якщо сусіди галасливі

Відповідно до статті 24 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення», на «захищених об'єктах», до яких належать, зокрема, житлові будинки та прибудинкові території, забороняється:

- перевищувати рівні шуму, встановлені санітарними нормами для відповідного часу доби, під час здійснення будь-яких видів діяльності;
- у нічний час (з 22.00. до 8.00.) гучний спів та вигуки, користування звукопідсилювальною апаратурою та іншими джерелами побутового шуму, проведення салютів, феєрверків, використання піротехнічних засобів;
- у робочі дні з 21.00. до 8.00. у будень, а в святкові та вихідні дні - цілодобово - проведення ремонтних робіт, які супроводжуються шумом, хоча в останньому випадку, за згодою жителів всіх прилеглих квартир, ремонтні роботи все ж таки проводити можна.

Нормативний рівень шуму під час проведення ремонтно-будівельних робіт у прилеглих приміщеннях та будинках не повинен перевищувати 40 децибел.

Порушення перелічених норм тягне за собою адміністративну відповідальність, відповідно до статті 182 Кодексу України про адміністративні правопорушення:

- для громадян - або попередження, або накладення штрафу від 5-ти до 15-ти неоподатковуваних мінімальних доходів громадян (85-255 грн.), а у разі повторного протягом року порушення - від 15-ти до 30-ти «мінімумів» (255-510 грн.);
- для посадовців та громадян-суб'єктів господарської діяльності - накладення штрафу від 15-ти до 30-ти (255-510 грн.), в разі повторного порушення - від 50-ти до 150-ти «мінімумів» (850-2 550 грн.).

Також у випадку повторного порушенні відбувається конфіскація звуковідтворюючої апаратури, піротехнічних засобів та інших предметів порушення тиші.

Тому у разі порушення норм тиші Вашими сусідами, якщо не виходить вирішити питання мирно:

- або викликайте представника місцевої СЕС для вимірювання рівня шуму у денний час, а потім звертайтеся до місцевого відділення МВС із заявою про порушення Вашими сусідами норм тиші, про усунення такого правопорушення та притягнення винних осіб до відповідальності;
- або одразу, особливо у нічний або неробочий час, викликайте **кожного разу** співробітників міліції (дільничного) для складення адміністративного протоколу з метою подальшого накладення адміністративного стягнення на порушника спокою.

Розділ 3.2. Будинковий комітет чи об'єднання співвласників

Перше питання, яке виникає перед готовими до самоорганізації жителями багатоквартирного будинку: «Що створювати? Будинковий комітет чи об'єднання співвласників?» Стисло пояснимо основні особливості та відмінності між цими двома формами об'єднання активних жителів ([таблицю 6](#)).

3.2.1. Що таке будинковий комітет

Будинковий комітет - це орган самоорганізації населення (ОСН), створений, відповідно до **Закону України «Про органи самоорганізації населення»**, на території багатоквартирного будинку або кількох таких будинків.

Також його діяльність регламентується **Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»**, **Положенням про загальні збори громадян за місцем проживання в Україні**, затвердженим Постановою Верховної Ради України від 17.12.1993 р. № 3748-ХІІ, та місцевими нормативними документами, якщо такі існують (зазвичай - статутом територіальної громади міста).

ОСН (крім будинкових - це ще й вуличні та квартальні комітети, комітети мікрорайону) входять до системи місцевого самоврядування, інакше кажучи, є своєрідними представницькими органами влади на своєму мікрорівні - чи то будинку, чи то вулиці, чи то кварталу, чи то мікрорайону. Проте самостійність ОСН є обмеженою тим, що дозвіл на його створення дає відповідна місцева рада.

Таким чином, будинковий комітет - це специфічний орган влади, який представляє усіх, хто мешкає в ньому (співвласників та неспіввласників квартир), але не має повноважень управляти будинком, як ОСББ, а може лише контролювати якість житлово-комунальніх послуг, а також виконувати деякі інші адміністративні функції. Будинковий комітет може бути як повноцінною юридичною особою, так і легалізованим шляхом повідомлення.

3.2.2. Що таке ОСББ

Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) - це неприбуткова юридична особа, створена власниками житлових та нежитлових приміщень для спільного користування, утримання та управління своїм будинком та прибудинковою територією. Тобто ОСББ створюється на основі права сумісної власності і представляє лише співвласників нерухомості, щоб вирішувати - хто

обслуговуватиме будинок, яка буде квартплата, кому здавати в оренду нежитлові приміщення тощо.

При цьому важливо розуміти, що об'єднання співвласників несе лише управлінські повноваження, а не стає власником будинку в цілому. Співвласниками будинку - як з ОСББ, так і без ОСББ - як були, так і залишаються власники квартир, якщо тільки своє право власності вони не передали об'єднанню у встановленому законом порядку.

За своєю формою об'єднання співвласників близькі до вже відомих з радянських часів житлово-будівельних кооперативів.

Регламентації діяльності ОСББ присвячено:

- статтю 385 у *Цивільному кодексі України*;
- спеціальний для кондомініумів *Закон України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»*;
- постанову Кабінету Міністрів України від 11.10.2002 р. № 1521 *«Про реалізацію Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»*;
- наказ Держжитлокомунгоспу України від 27.08.2003 р. № 141 *«Про затвердження Типового статуту об'єднання співвласників багатоквартирного будинку та Типового договору відносин власників житлових і нежитлових приміщень та управителя»*.

Створювати будинковий комітет чи ОСББ - залежить від тих завдань, які мешканці ставлять перед собою. Якщо йдеться просто про контроль за ЖЕКом, то достатньо і легалізованого шляхом повідомлення будинкового комітету. Проте суспільний контроль - це тільки контроль, а ніяк не ефективне управління своєю власністю.

На відміну від будинкового комітету об'єднання співвласників саме вирішує - як обслуговувати будинок і куди витрачати гроші, що в результаті дає значно якісніше та дешевше утримання свого будинку. Але одночасно з'являється і відповідальність за будинок, скинути яку на когось вже не вийде.

Якщо наразі Ви не готові взяти одразу на себе таку відповідальність, тоді можете підготуватися до цієї події наперед та організувати будинковий комітет, у межах якого Ви всі разом «потренуєтесь» спілкуватися із ЖЕКом та іншими виконавцями послуг, а найголовніше - навчитеся колективно ухвалювати рішення на користь всього Вашого будинку.

До того ж чим раніше ОСББ створиться у Вашому будинку - тим більше виграють його мешканці, адже з кожним роком «обслуговування» ЖЕКом будинок все більше руйнується, і на його капітальне відновлення у майбутньому потрібно буде на порядки більше коштів, аніж зараз.

Таблиця 6

Організаційно-правова форма юридичної особи	Орган самоорганізації населення	Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку
Нормативно-правова база	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закон України «Про органи самоорганізації населення»	Закон України «Про приватизацію державного житлового фонду», Закон України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»

Сфера взаємин	Місцеве самоврядування	Майнова
Мета створення	Представництво інтересів мешканців. Участь жителів у вирішенні питань місцевого значення, зокрема, контроль за якістю надання житлово-комунальних послуг.	Представництво інтересів співвласників. Управління своїм власним майном.
Членство	Всі особи, що зареєстровані на відповідній території	Тільки власники житлових та нежитлових приміщень

Розділ 3.3. Будинковий комітет - перший крок на шляху самоорганізації

3.3.1. Навіщо потрібний і як працює будинковий комітет

Закон дає можливість ОСН, відповідно до статті 14 Закону «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку», користуватися багатьма власними і делегованими повноваженнями, з яких головними для реалізації в житлово-комунальній сфері є такі:

- представляти разом із депутатами інтереси жителів у відповідній місцевій раді і її органах, місцевих органах виконавчої влади;
- вносити у встановленому порядку пропозиції до проектів місцевих програм соціально-економічного і культурного розвитку адміністративно-територіальних одиниць та до проектів місцевих бюджетів;
- здійснювати контроль за якістю житлово-комунальних послуг, які надаються громадянам у будинках, розташованих на території діяльності ОСН, а також контроль за якістю проведених у цих будинках ремонтних робіт;
- організовувати на добровільних засадах участь населення у здійсненні заходів щодо охорони навколишнього природного середовища, проведення робіт з благоустрою, з озеленення та утримання в належному стані дворів, вулиць, площ, парків, в обладнанні дитячих і спортивних майданчиків, кімнат дитячої творчості, клубів за інтересами тощо;
- розглядати звернення громадян і проводити їхній прийом.

3.3.1.1. Як контролювати роботу ЖЕКа

На практиці будком може щомісячно підписувати із ЖЕКом акти про виконання робіт з утримання будинку, на підставі яких визначається факт виконання та обсяги конкретних робіт і відповідно проводяться нарахування (перерахунок) мешканцям. Для такого контролю ініціативним жителям потрібно здійснити наступні дії.

По-перше, надати до своєї житлово-експлуатаційної організації:

- заяву про намір здійснювати такий контроль;
- документи про легалізацію будинкового комітету.

По-друге, якість «ЖЕКівських» робіт фіксується в актах виконаних робіт на підставі відповідного рішення місцевої влади про розмір та структуру тарифу, періодичність і терміни надання послуг.

Графіки проведення робіт та калькуляцію обчислення тарифу конкретно по Вашому будинку потрібно взяти в ЖЕКу.

А базові нормативи та показники житлових послуг встановлено **Правилами утримання житлових будинків та прибудинкових територій**, затвердженими наказом Держжитлокомунгоспу від 25.08.2005 р. № 76, та **Примірним переліком послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень будинків і споруд**, затвердженим наказом Держжитлокомунгоспу від 10.08.2004 р. № 150.

По-третє, підписуючи графіки та акти виконаних ЖЕКом робіт, потрібно не забути врахувати акти-претензії, що були раніше складені як будинковим комітетом, так і окремими споживачами. В той же час треба оцінити розміри перерахунку мешканцям за ненадані послуги.

При цьому, як правило, легко «прорахувати» кількість послуг, тобто була послуга чи її не було. У такому разі квартплата має зменшуватися на вартість робіт за кількість днів або місяців, коли послуги не були надані. Складніше вимірювати якість послуги, якщо вона надана, але неповністю, та з перевищенням термінів усунення несправностей. Адже за все, що було неякісно зроблено, виконавець послуг зобов'язаний теж зменшити оплату для споживача, але наскільки менше коштуватиме, наприклад, прибирання території, якщо подвір'я є прибраним, але засмічений сміттєпровід, або, якщо течу в підвалі усунули не негайно, як вимагають нормативи, а через тиждень? У будь-якому випадку, якщо у Вас вийде примусити ЖЕК зробити перерахунок хоча би за кількістю ненаданих послуг - те це вже буде Ваша перемога.

По-четверте, на основі підписаних органом самоорганізації населення актів про виконання робіт ЖЕК зобов'язаний здійснити нарахування за свої - фактично надані - послуги мешканцям будинку.

На жаль, у реальному житті часто ЖЕКи ігнорують, не дивлячись на законодавство, право будкомів контролювати їхню роботу, і будинковим комітетам доводиться боротися за це право здійснювати свій суспільний контроль. Проте результат завжди залежить від активності самих громадських діячів.

3.3.1.2. Як домогтися включення будинку до «титульних» списків на ремонт

Будкому, як представницькому органу всіх мешканців будинку, сам Бог звелів боротися за виділення коштів із бюджету на ремонт будинку, або, простіше кажучи - за включення Вашого будинку до місцевого, так званого «титульного» списку ремонтів.

По-перше, для цього треба звернутися до ЖЕКу з проханням скласти акт обстеження будинку, дефектну відомість, а також, при нагоді, ще й кошторис робіт.

По-друге, використовуючи ці документи, зверніться одночасно з однаковим текстом заяви ([зразок 23](#)):

- до ЖЕКу;
- до районного КВ ЖРЕП;
- в управління ЖКГ місцевої ради чи адміністрації;
- до комісії з питань житлово-комунального господарства міської ради.

У підсумку чиновники усіх рівнів, на яких ухвалюється рішення, заскочені Вашою активністю, вимушені будуть включити Ваш будинок до «титульного» списку ремонтів.

По-третє, якщо навіть і ця активність не допомагає, люди з досвідом радять писати скаргу на ім'я Президента України - з тим, щоб після повернення Вашого листа з президентського секретаріату із позначкою «контроль» до міськжитлоуправління, Ваш будинок однозначно потрапив до ремонтного «титулу».

По-четверте, будинковий комітет може звернутися до депутата місцевої ради, закріпленого за Вашим округом, аби попросити грошей на ремонт ще й у нього. Як правило, у великих містах за кожним депутатом закріплено певну суму (котра щороку збільшується) бюджетних коштів, які він може скеровувати на потреби жителів свого умовного округу, зокрема - і на ремонт будинків.

3.3.1.3. Як проконтролювати ремонт

Коли до Вашого будинку прийшли довгоочікувані ремонтники, тоді будком має проконтролювати якість проведеного ними ремонту.

Для цього будинковому комітету необхідно зробити наступне.

По-перше, письмово зверніться в управління ЖКГ та до ЖЕКу із запитом про те, в які терміни планується проведення ремонту, хто і внаслідок чого обраний виконавцем робіт, які роботи мають бути проведені і на яку суму.

По-друге, призначте групу громадських контролерів та поясніть їм, що саме вони повинні фіксувати в роботі ремонтників.

По-третє, якщо виявлено, наприклад, порушення послідовності чи скорочення обсягу робіт, негайно складіть акт про виявлення порушення технології ремонтних робіт та попросіть, щоб під ним поставили свої підписи представники ЖЕКу та ремонтників, після чого обов'язково про ці факти повідомте у міськжитлоуправління.

По-четверте, обов'язково будьте присутніми під час підписання підсумкового акта здавання-приймання виконаних робіт. Якщо у будкома є зауваження, тоді внесіть їх до акта. Якщо ЖЕК не захоче надати Вам такої можливості, негайно повідомте про це порушення керівний орган, що стоїть вище над ЖЕКом.

Задokumentовані в акті порушення - це проста та легка можливість примусити будівельників доробити недороблене за їхній рахунок.

Будинковий комітет може не тільки контролювати житловиків та будівельників, але й допомагати їм в утриманні свого будинку та подвір'я, і навіть самим їх упорядковувати. До компетенції будкому можуть належати різноманітні завдання:

- брати участь в планових та позапланових технічних оглядах будинку;
- здійснювати оперативний зв'язок із ЖЕКом, іншими комунальними організаціями у разі аварійних та інших ситуацій;
- організовувати мешканців для проведення ремонтних робіт у будинку і для впорядкування прибудинкової території;
- представляти інтереси мешканців під час переговорів у разі оренди допоміжних приміщень, при переведенні житлових приміщень у нежитлові, у випадку незаконної забудови прибудинкової території;
- домовлятися із комерційними структурами, що знаходяться у будинку, про допомогу малозабезпеченим сусідам;
- організовувати проведення будинкових спільних свят.

На все це у будинкового комітету є повноваження, і діяти спільно значно ефективніше, ніж поодиночі.

3.3.2. Як створити будинковий комітет

Що ж потрібно робити ініціаторам створення будинкового комітету, щоб створити і легалізувати його?

Етап 1. Ініціювання створення ОСН

Ініціювати створення ОСН можуть лише збори (конференція) жителів за місцем проживання за умови, якщо у них взяло участь (було представлено) не менше половини жителів відповідної території, які мають право голосу, тобто жителі, які зареєстровані (по-старому - прописані) за відповідним місцем помешкання, досягли 18-ти років і не визнані судом недієздатними. Тобто право голосу при створенні органу самоорганізації мають не тільки громадяни України, але й особи без громадянства, громадяни інших країн.

Крок 1. Підготуйте збори та конференцію мешканців

По-перше, визначіться із територією, на якій створюватиметься ОСН, - нею може бути або будинок, або кілька будинків. Тому створення будкому в частині будинку - одному або кількох під'їздах буде неправомірним.

Потім вирішіть - проводити одразу загальні збори жителів з ініціювання створення ОСН чи зупинити свій вибір на конференції, адже дуже часто загальні збори жителів навіть одного будинку провести практично неможливо через їхню низьку активність. Для проведення конференції жителів багатоквартирного будинку спочатку потрібно провести збори жителів по під'їздах або по поверхах, на яких буде обрано представників на конференцію жителів.

Тому треба розбити свій будинок на «території» (під'їзди, поверхи), на яких цілком реально провести загальні збори жителів, тобто такі збори, на які зможуть прийти не менше половини або іншої кількості громадян (залежно від рішення органу місцевого самоврядування), що проживають на даній території мешканців. Одночасно потрібно скласти графік проведення всіх зборів та конференції.

По-друге, процедура та регламент скликання і проведення загальних зборів має бути прийнятий місцевою радою або прописаний у статуті територіальної громади міста. Якщо таких документів немає, тоді можна орієнтуватися на ***Положення про загальні збори громадян за місцем проживання в Україні***, затверджене Постановою Верховної Ради України від 17.12.1993 р. № 3748-ХІІ.

У будь-якому випадку ініціативна група повинна звернутися до голови відповідної місцевої ради із заявою про проведення зборів жителів по під'їздах та конференції з ініціювання створення ОСН у будинку - із вказівкою часу та місця проведення, переліку орієнтовних питань порядку денного.

Одночасно вивісьте оголошення про проведення зборів не пізніше 7-и днів до їхнього проведення із вказівкою дати, часу, місця проведення та переліку питань, які передбачається винести на обговорення.

По-третє, зверніться до свого ЖЕКу з інформаційним запитом про кількість жителів, які на законних підставах мешкають на «території» будинку, або зберіть ці дані, здійснивши обхід будинку.

Крок 2. Проведіть загальні збори з висунення представників на конференцію

Ознайомтесь із деякими рекомендаціями з їхнього проведення.

По-перше, будь-які збори розпочинайте з реєстрації учасників. Бажано заздалегідь підготувати реєстраційні листи, у яких учасники ставитимуть підписи.

По-друге, спочатку оберіть голову та секретаря зборів. Рішення зборів зазвичай ухвалюються більшістю голосів його учасників. Голова зборів повідомляє учасникам зборів інформацію про кількість присутніх. Тут варто звернути увагу на питання - скільки жителів забезпечують кворум зборів. Річ у тому, що, говорячи про загальні збори жителів за місцем проживання, ми маємо на увазі два їхні види.

Перший вид - загальні збори жителів взагалі, безпосередньо не пов'язані з ініціюванням та створенням ОСН. Кворум на них визначається рішеннями місцевих властей. Якщо таких рішень немає, то можна прийняти його для себе - кількістю не меншою, ніж половина мешканців.

Другий вид - загальні збори (конференції) мешканців з ініціювання та створення ОСН. Їхній кворум визначається вже згадуваним *Законом «Про органи самоорганізації населення»* і складає не менше половини мешканців.

По-третє, після того, як легітимність - тобто законність - зборів визначено, на голосування ставиться проект порядку денного. Основне його питання - обрання представників на конференцію жителів будинку з ініціювання створення ОСН і з обрання будинкового комітету.

Квота представництва, тобто від скількох жителів необхідно обирати одного представника, визначається знову ж таки місцевими рішеннями. Якщо таких рішень у Вашому місті немає, тоді прийміть зручну для себе квоту - наприклад, 1 представник від 10-ти або 20-ти жителів.

Крім того, є сенс обирати своїх представників не на одну найближчу конференцію, а й на подальші, наприклад, строком на 2-4 роки, оскільки вдруге зібрати половину під'їзду може бути проблематичним.

Не зайвим буде на зборах вирішити питання й персонального складу будкому, і, в першу чергу, почути побажання мешканців - кого вони бачать головою органу самоорганізації населення у своєму будинку.

І найголовніше - всі збори мають бути запротокольовані та підписані його головою і секретарем.

Крок 3. Проведіть конференцію з ініціювання створення будинкового комітету

Після того, як проведено загальні збори по під'їздах (поверхам) та обрано представників на конференцію, настає черга самої конференції.

Процедура проведення конференції подібна на загальні збори.

По-перше, потрібно зареєструвати всіх учасників. При цьому закон ставить жорсткі вимоги до їхньої реєстрації - необхідно скласти списки учасників конференції, у яких треба зазначити прізвище, ім'я, по батькові, рік народження, серію і номер паспорта, домашню адресу кожного учасника.

По-друге, після обрання голови і секретаря конференції потрібно поррахувати та оголосити кількість присутніх. Як було зазначено вище, для того, щоб конференція виявилася легітимною, у ній мають взяти участь не менше половини делегатів, обраних жителями на попередніх загальних зборах.

По-третє, приймається порядок денний конференції:

- ухвалення рішення про ініціювання створення в будинку органу самоорганізації населення - будинкового комітету;
- затвердження основних напрямів діяльності будкому;

- обрання ініціативної групи, члени якої представлятимуть інтереси жителів - учасників конференції у районній раді.

Крок 4. Отримайте дозвіл на створення будкому

Після проведення зборів подайте до місцевої ради такі документи:

- заяву про створення ОСН;
- протокол зборів (конференції) із вказівкою основних напрямів діяльності створеного будинкового комітету;
- список учасників конференції із вказівкою прізвища, імені, по батькові, року народження, серії і номеру паспорта та домашньої адреси кожного учасника;
- протоколи загальних зборів жителів, на яких обиралися представники на конференцію.

Питання про надання дозволу на створення ОСН депутати мають розглянути на своїй найближчій після подання заяви сесії за участю членів ініціативної групи.

Місцева рада може не дати «добро» на будком, але тільки з однієї причини - якщо було порушено встановлену Законом процедуру ініціювання ОСН. Проте таке незадовільне для жителів рішення може бути опротестоване у місцевому суді. У будь-якому випадку рада повинна поінформувати ініціаторів створення ОСН про своє рішення у встановленому законом порядку.

Етап 2. Обрання органу самоорганізації населення та затвердження Положення про ОСН

Крок 1. Розробіть Положення про будинковий комітет

Основний юридичний документ будинкового комітету - його Положення, за яким він житиме та працюватиме.

У Положенні про ОСН обов'язково зазначте:

1. Назву та юридичну адресу.
2. Основні завдання та напрями діяльності.
3. Права та обов'язки членів ОСН - як правило, для керівника та секретаря вони розписані вже у законі про органи самоорганізації, проте в Положенні можна також визначити права та обов'язки для заступника і членів ОСН.
4. Територію, у межах якої діє ОСН.
5. Термін повноважень будкому та порядок його дострокового припинення - законом термін повноважень ОСН обмежений терміном повноважень місцевої ради, яка дала дозвіл на діяльність будкому, тобто він може бути і меншим, але, у будь-якому випадку з черговими новими виборами до ради має відбутися і чергове переобрання самого будкому.
6. Порядок використання коштів та іншого майна, порядок звітності.
7. Порядок припинення діяльності ОСН.
8. Інші питання щодо діяльності будинкового комітету, - як правило, юридичний статус - порядок легалізації, структура органів управління (наприклад, наявність комісій з напрямів діяльності - житлово-комунальне господарство, впорядкування двору, соціальна робота, дозвілля дітей та молоді та ін.) тощо.

Крок 2. Проведіть конференцію з обрання будинкового комітету

Після отримання від місцевої ради дозволу на створення ОСН Ви повинні скликати вже другу конференцію (збори) жителів за місцем проживання. Порядок її проведення та ухвалення рішень залишається тим самим, що і для перших зборів.

По-перше, треба знову поінформувати раду про проведення конференції.

По-друге, на цій конференції жителі повинні затвердити вищезгадане Положення про ОСН - будинковий комітет.

По-третє, необхідно обрати сам орган самоорганізації населення у складі керівника, одного або більше заступників, секретаря, інших членів. До того ж учасники зборів самі визначають загальну кількість членів свого будинкового комітету.

Найважливішим у виборах органу самоорганізації населення є те, що вони повинні проходити шляхом таємного голосування, тобто зі створенням рахункової комісії та із використанням бюлетенів для голосування. Причому, обраними до складу будкому вважаються особи, які отримали більше половини голосів учасників конференції.

По-третє, жителям важливо одразу визначитися - яким чином вони легалізовуватимуть свій комітет - чи реєструвати його, як повноцінна юридична особа, чи обмежитися письмовим повідомленням.

З метою реєстрації ОСН збори повинні ще обрати своїх уповноважених представників, які і подадуть засновницькі документи до виконавського органу місцевої ради.

Етап 3. Легалізація будинкового комітету

Легалізація, котра завершує етап створення ОСН, є обов'язковим заходом, оскільки лише після неї орган самоорганізації населення може вступати у правовідносини з місцевою владою та іншими організаціями, може починати здійснювати свої повноваження.

Закон визначає два можливі способи легалізації ОСН - реєстрація та повідомлення про заснування. Наслідком реєстрації є придбання ОСН статусу юридичної особи із відповідною цивільною правомірністю та дієздатністю.

Для потреб представництва інтересів усіх мешканців реєстрація не є обов'язковою, достатньо легалізації будинкового комітету шляхом повідомлення, для чого керівникові будкому потрібно направити до виконкому своєї ради письмове повідомлення про створення будкому разом із документами, що додаються:

- копією рішення місцевої ради про надання дозволу на створення будкому;
- протоколом зборів (конференції) жителів за місцем проживання;
- Положенням, затвердженими зборами (конференцією) - у 2-х примірниках;
- персональним складом членів ОСН із вказівкою прізвищ, імен та по батькові, року народження, місця помешкання.

Отримавши Ваші документи, виконком райради прийме рішення про легалізацію будкому, і Ваш ОСН зможе вже офіційно працювати.

Розділ 3.4. Співвласники - об'єднуйтеся!

3.4.1. Навіщо є потрібним і як працює ОСББ

3.4.1.1. Хто керує об'єднанням

Вищим органом управління ОСББ є загальні збори його членів, які мають виняткове право ухвалювати рішення по наступних, окрім всього іншого, питаннях:

- затвердження статуту ОСББ та внесення до нього змін;
- припинення діяльності ОСББ, призначення ліквідаційної комісії, затвердження ліквідаційного балансу;
- вибір форми управління житловим комплексом, прийняття його на баланс;
- затвердження річного кошторису, балансу, річних звітів діяльності, затвердження звітів та висновків ревізійної комісії;
- обрання та відкликання членів правління і ревізійної комісії об'єднання;
- визначення розмірів внесків та платежів членів об'єднання;
- створення фондів і затвердження положень про них;
- визначення розміру матеріального або іншого заохочення членів об'єднання та правління;
- списання боргів члена ОСББ, якщо той виконав роботи з утримання спільного майна співвласників будинку на суму боргу;
- питання про використання об'єктів, що перебувають у спільній власності членів об'єднання;
- ухвалення рішення про реконструкцію, ремонт будинку, або про зведення господарських споруд;
- визначення обмежень на користування об'єктами, що перебувають у спільній власності об'єднання;
- ухвалення рішень про передачу в оренду об'єктів, що перебувають у спільній власності членів об'єднання, фізичним та юридичним особам.

Як правило, чергові загальні збори проводяться на початку року для звіту правління про фінансово-господарську діяльність та звіту ревізійної комісії про перевірку цієї діяльності, для ухвалення кошторису доходів та витрат на новий рік і для затвердження розмірів внесків (тарифів), а також за необхідності - для обрання нового складу правління та ревізійної комісії.

Правління є виконавчим органом об'єднання і виконує наступні функції:

- готує кошторис, баланс об'єднання та річний звіт об'єднання;
- контролює своєчасну сплату співвласниками внесків і платежів, вживає заходів щодо стягнення заборгованості;
- розпоряджається коштами об'єднання відповідно до кошторису, затвердженого загальними зборами об'єднання;
- укладає договори із виконавцями будівельних робіт, житлово-комунальних та інших послуг;
- веде діловодство, бухгалтерський облік та звітність про діяльність об'єднання;
- скликає та організовує проведення загальних зборів членів об'єднання.

Керівником правління і, як правило, головним посадовцем ОСББ є голова правління, який обирається або правлінням зі свого складу, або «напряму» - загальними зборами.

Голова організовує роботу правління, укладає договори про обслуговування будинку, підрядні та трудові договори з робітниками, організовує діловодство та бухгалтерський облік, контролює надходження платежів від співвласників, організовує безпосередньо утримання будинку та прибудинкової території, представляє ОСББ у взаєминах з різними юридичними особами та виконує ще безліч функцій.

Якщо голова через зайнятість не може керувати об'єднанням в постійному режимі, то зазвичай наймається професійний керівник.

Дуже часто ним може бути голова ЖБК або ОСББ сусіднього будинку. У такому випадку обраний з числа співвласників голова зазвичай виконує лише «законодавчі» функції на громадських засадах - адміністративні та представницькі, а виконання всієї господарської роботи лягає на запрошеного керівника.

Ревізійна комісія (або ревізор) є органом контролю за фінансово-господарською діяльністю ОСББ і повинна:

- контролювати фінансово-господарську діяльність ОСББ, перевіряти виконання кошторису, суми витрат і надходжень, а також внесків та платежів від співвласників;
- проводити планові ревізії та перевірки фінансово-господарської діяльності ОСББ, а також позачергові перевірки - як на вимогу правління, так і за власною ініціативою;
- ініціювати скликання загальних зборів у разі виникнення ситуації можливого порушення інтересів ОСББ або виявлення зловживань, здійснених його посадовими особами.

3.4.1.2. Хто управляє будинком

Існує два основні варіанти управління будинком.

Перший, і найпоширеніший, - всі функції з управління здійснюють статутні органи ОСББ, тобто стратегічно - загальні збори, а тактично - правління та його голова.

Другий, рідкісніший - ОСББ укладає договір з управителем (фізичною чи юридичною особою) і передає їй усі або частину функцій з управління майном житлового комплексу.

У будь-якому випадку форму управління житловим комплексом затверджують загальні збори ОСББ кваліфікованою більшістю голосів (3/4 голоси) членів об'єднання, присутніх на зборах. Втім, загальні збори своїм рішенням можуть у будь-який момент змінити форму управління об'єднанням.

У разі «самоврядування» ОСББ бере будинок на свій баланс. Хоча поняття «балансоутримувач» у даному випадку - умовне. Оскільки окремі приміщення в будинку є власністю їхніх власників, а житловий комплекс в цілому - спільною власністю всіх співвласників, тому і будинок, і інші споруди не можуть бути зазначені як активи ані в балансі ОСББ, ані в балансі іншого управителя. Як правило, будинок та інше спільне майно зазначаються у позабалансових рахунках як майно в довірчому управлінні.

Процедура прийняття-передачі будинку з балансу комунального підприємства житлового господарства на баланс об'єднання проводиться відповідно до *Порядку передачі житлового комплексу або його частини з балансу на баланс*, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 11.10.2002 р. № 1521.

Будинок передається з балансу на баланс разом із планом земельної ділянки, технічним паспортом будинку та відповідною технічною документацією (інвентарна справа, акт про прийняття в експлуатацію, плани зовнішніх мереж).

У разі відсутності або втрати вищезазначених документів, виготовлення їх або відновлення є обов'язком організації, з балансу якої передається житловий комплекс чи його частина.

3.4.1.3. Звідки ОСББ бере кошти

Основні джерела коштів в ОСББ наступні.

По-перше, це статутні внески та обов'язкові платежі самих співвласників будинку - як показує досвід, зазвичай розмір внесків у будинках ОСББ такий самий, як і в будинках, котрі обслуговує ЖЕК, при всьому тому, що якість надання послуг є на порядок вищою.

Окрім поточних платежів, ОСББ в обов'язковому порядку має створити фонди:

- ремонтний - для накопичення коштів на ремонт будинку;
- резервний - для екстреної ліквідації наслідків аварій та інших форс-мажорних обставин.

При бажанні об'єднання може створювати ще й інші, так звані спеціальні, фонди, такі як, наприклад, на встановлення лічильника тепла тощо

По-друге, це компенсації з державного бюджету за пільги та субсидії мешканцям будинку.

По-третє, це кошти з місцевого бюджету на оплату обов'язку колишнього власника будинку (зазвичай територіальної громади в особі ради) - відповідно до *Порядку участі в організації та фінансуванні ремонту приватизованих житлових будинків їх колишніх власників*, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 08.10.1992 р. № 572 - брати участь у першому після приватизації капітальному ремонті будинку.

По-четверте, це доходи від передачі в оренду спільного сумісного майна (підвалів, поверхів колясок, технічних, рекламних площ зовнішніх стін тощо).

Оскільки основну статутну діяльність об'єднання не спрямовано на отримання прибутку та розподіл його серед співвласників, тому ОСББ є неприбутковою організацією, тобто її доходи, окрім доходів від оренди, не оподатковуються.

3.4.1.4. Як відвести прибудинкову територію

Відповідно до частини 2 статті 42 *Земельного кодексу України*, у тому випадку, якщо громадяни приватизували квартири в житловому будинку, відповідна земельна ділянка може передаватися безоплатно у власність або надаватися у користування об'єднанню співвласників.

Таким чином, іншої можливості оформити прибудинкову територію інакше як шляхом створення ОСББ, у власників приміщень багатоквартирних будинків (окрім будинків ЖБК) просто немає. Земельна ділянка може бути переданою в ОСББ або у власність, або в постійне користування (без визначення терміну), або в короткострокову чи довгострокову оренду. Конкретні рішення із землекористування ухвалюють місцеві ради.

У той же час, на сьогоднішній момент в Україні відсутні нормативні документи зі встановлення меж прибудинкової території - одні акти відмінено, а інші знаходяться у стані опрацювання.

Тому орієнтирами на сьогоднішній день для визначення розмірів земельних ділянок прибудинкової території уже введених в експлуатацію будинків можуть служити лише:

1. *ДБН 360-92 «Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень»;*
2. *Державні санітарні правила планування та забудови населених пунктів*, затверджені наказом Мінздорів'я України від 19.06.1996 р. № 173.

Наприклад, в останньому документі визначено наступні нормативи:

«4.10. Дворові території мікрорайонів повинні мати достатні розміри для забезпечення різних видів відпочинку та занять всіх груп населення, зокрема майданчики:

- для ігор дітей дошкільного і молодшого шкільного віку розміром не меншого 0,7 кв.м/люд. на відстані не менше 12 м від вікон житлових і громадських будівель та на відстані не менше 20 м від місць розташування сміттєзбірників та короткочасних стоянок автотранспорту;
- для занять фізкультурою та спортом розміром не менше 2 кв.м/люд. на відстані 10-40 м від житла;
- для відпочинку дорослого населення - розміром не меншого 0,1 кв.м/люд. на відстані 10 м від житлових та громадських будівель;
- господарського призначення (сушіння білизни, чищення речей, розміщення сміттєзбірників) з розрахунку не менше 0,3 кв.м/люд. на відстані не менше 20 м від житлових будівель та майданчиків для гри та відпочинку, для вигулу собак - на відстані 40 м;
- спеціального призначення (відкриті майданчики для короткочасних стоянок автомобілів) з розрахунку 0,8 кв.м/люд. на відстані 10-50 м в залежності від місткості.

Майданчики повинні бути ізольовані від об'єктів обслуговування, господарських дворів, магістральних вулиць, не повинні бути прохідними для пішоходів та транзитного руху транспорту».

3.4.2. Як створити ОСББ

З чого розпочати активним мешканцям, які хочуть навести лад у своєму будинку та створити об'єднання співвласників?

Етап 1. Підготовка до установчих зборів

Крок 1. Створіть ініціативну групу

Ініціаторам ОСББ у своєму будинку насамперед потрібно створити ініціативну групу, яка займатиметься підготовкою установчих зборів ОСББ.

Крок 2. Зберіть інформацію про будинок

Зверніться до ЖЕКу з інформаційним запитом про надання наступної інформації про будинок:

- про наявність технічного паспорта будинку;
- про загальну площу будинку і площі всіх житлових та нежитлових приміщень у будинку;
- про наявність вбудованих нежитлових приміщень та їхню приналежність;
- про наявність та про використання допоміжних приміщень, відомості про орендарів та вартість оренди;
- про площу, що підлягає прибиранню території навколо будинку;
- про загальну кількість усіх зареєстрованих в будинку осіб, зокрема кількість пільговиків та тих, хто отримує субсидії;
- про кількість приватизованих та неприватизованих квартир;
- списки власників всіх житлових та нежитлових приміщень у будинку;
- про суму заборгованості мешканців за обслуговування будинку, якщо така існує.

Після цього визначте економічну доцільність створення ОСББ у Вашому будинку, склавши проект

кошторису на його утримання. Цей кошторис стане основним інструментом для агітації співвласників будинку за створення ОСББ. Враховуючи те, що більшість співвласників дуже часто бояться підвищення тарифів після створення ОСББ, рекомендується на першому етапі діяльності залишити розмір внеску на утримання будинку (тарифу) колишнім, таким самим, яким він був «у ЖЕКа».

Крок 3. Підготуйте Статут

Розробіть статут ОСББ на основі **Типового статуту об'єднання співвласників багатоквартирного будинку**, затвердженого наказом Держжитлокомунгоспу від 27.08.2003 р. № 141, та вимог статті 7 **Закону «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»**. При цьому обов'язково зверніть увагу на те, що для того, щоб ОСББ було внесене податковою інспекцією до Реєстру неприбуткових організацій, пункт 14.3. статуту слід викласти не так, як пропонується у Типовому статуті, а так, як зазначено у пункті 7.11.11. **Закону України «Про оподаткування прибутку підприємств»**: «У разі ліквідації неприбуткової організації її активи повинні бути передані іншій неприбутковій організації відповідного виду або зараховані до доходу бюджету».

Крок 4. Загніуйте мешканців

Важливо із самого початку своєї роботи знайти підтримку ідеї створення об'єднання серед співвласників будинку шляхом:

- проведення інформаційних зборів по під'їздах;
- приватних бесід;
- ознайомлення з проектами кошторису та статуту;
- розповсюдження агітаційних листівок про ОСББ.

Для популяризації об'єднань як альтернативної форми управління житлом, необхідно пробудити в мешканцях - замість улюбленої звички критикувати владу - «відчуття господаря», який має цілком реальні повноваження. Тільки тоді громадяни, нарешті, почнуть відчувати себе не прохачами та скаржниками, а справжніми господарями своїх будинків.

Крок 5. Підготуйтесь до установчих зборів

Перед проведенням загальних зборів:

1. Визначите кількість власників приміщень, котра становить 100%.

Відповідно до статті 9 **Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»**, членом об'єднання може бути фізична чи юридична особа, яка є власником квартири (квартир) або приміщення (приміщень) у багатоквартирному будинку.

Членство в ОСББ - добровільне, і набувається одночасно зі створенням об'єднання на установчих зборах, або індивідуально, на підставі письмової заяви, у будь-який момент його існування. Порядок прийняття до ОСББ визначається статутом.

Члени ОСББ мають право обирати і бути обраними до керівних органів - до правління та до ревізійної комісії, достроково переобирати керівництво, а також мають право на вільний доступ до документів об'єднання, тобто будь-який член ОСББ може ознайомитися із бухгалтерськими документами та переконатись у цільовому використанні коштів.

Якщо співвласник не хоче, він може і не вступати в об'єднання, але при цьому він не звільняється від обов'язку брати участь у фінансуванні заходів для збереження та утримання загального майна. Коли ж співвласник відмовиться виконувати свої обов'язки, об'єднання або будь-який член об'єднання може примусити його це зробити, звернувшись до суду.

Таким чином, визначаючи кількість усіх співвласників будинку, врахуйте:

- якщо у квартири кілька власників, але їхні частки не виділено (тобто у кожного співвласника немає окремого свідоцтва власності БТІ на свою частку квартири), тоді вважається, що квартиру представляє один власник, як правило, записаний першим у свідоцтві про приватизацію квартири;
- неприватизовані квартири в будинку мають лише одного на всіх власника, зазвичай - територіальну громаду міста або державу (якщо будинок - відомчий);
- співвласниками будинку є також власники нежитлових приміщень у ньому.

2. Зарезервуйте назву ОСББ. Відповідно до законодавства, реєстрація юридичних осіб, найменування яких тотожні найменуванням інших юридичних осіб, котрі є внесеними до державного реєстру, не припускається. Щоб уникнути подальших непорозумінь, бажано зарезервувати назву ОСББ в органі державної реєстрації. Якщо ОСББ з такою самою назвою вже існує в Україні, то доведеться придумати щось нове. А якщо ваша назва не використовується іншими ОСББ, тоді можна зарезервувати її за собою на 2 місяці. Протягом цього терміну ви повинні подати документи на реєстрацію ОСББ.

3. Визначите:

- місце проведення
- час проведення
- проект порядку денного установчих зборів.

4. Окрім вищезгаданих проектів кошторису та статуту ОСББ, заздалегідь продумайте кандидатури до складу правління та ревізійної комісії об'єднання.

5. Не пізніше ніж за 14 календарних днів до проведення зборів обов'язково у письмовій формі поінформуйте кожного співвласника про дату та час початку зборів. Зробити це можна двома способами:

- віддати повідомлення під розписку на руки власникові;
- відіслати повідомлення поштою рекомендованим листом з описом та повідомленням про отримання.

Не забудьте запросити на збори також представника неприватизованої частини квартир, яким, зазвичай, є балансоутримувач будинку.

Етап 2. Проведіть установчі збори

Для того, щоб збори були правомірними, а їхнє рішення мало законну силу, необхідно дотриматись кількох процедурних норм.

1. Біля входу до приміщення, у якому проводитимуться збори, організуйте реєстрацію прибулих:

- власників приміщень (або їхніх довірених осіб) з правом голосу, при цьому їм бажано видавати мандат учасника зборів - для зручності підрахунку голосів;
- запрошених без права голосу - зазвичай наймачів та членів сімей власників.

Список реєстрації, а також довіреність на право голосу є невід'ємною частиною документації зборів.

Якщо на зборах присутній представник співвласника будинку-фізичної особи, тоді, відповідно до **Цивільного кодексу України**, довіреність на представлення ним інтересів співвласника має бути завіреною нотаріально.

2. За даними реєстрації визначте наявність кворуму на зборах. Збори мають чинність, якщо на них є присутніми більше, ніж 50% власників житлових та нежитлових приміщень будинку.

У разі відсутності кворуму, ініціативна група призначає нову дату, місце та час проведення установчих зборів. Новопризначені установчі збори можна проводити не раніше, ніж через 14 днів від дня зборів, які не відбулися.

3. Якщо зібралася необхідна для проведення зборів кількість співвласників, представник ініціативної групи відкриває збори, оголошує про наявність кворуму і ставить на голосування питання «Хто за те, щоб відкрити збори?»

Наступним на голосування ставиться питання про вибір голови, а потім і секретаря зборів, котрі обираються більшістю голосів присутніх співвласників.

Головою зборів може бути обраний будь-який співвласник будинку і навіть, як виняток, особа, яка не є співвласником.

Голова зборів керує перебігом зборів: оголошує виступаючих за порядком денним, керує обговоренням питань, проводить голосування, забезпечує підрахунок голосів.

Секретар, як правило, веде протокол загальних зборів. **У протоколі зазначається:**

- назва зборів;
- дата та місце проведення зборів;
- кількість учасників зборів;
- прізвище та ініціали голови і секретаря зборів;
- порядок денний зборів;
- ухвалені на зборах рішення із вказівкою результатів голосування.

4. Голова зборів послідовно ставить на голосування наступні процедурні питання: про вибір рахункової комісії (за бажанням), про порядок денний, про регламент проведення зборів.

Відповідно до статті 6 **Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»**, рішення на зборах ухвалюється шляхом поіменного голосування. Рішення вважається прийнятим, якщо за нього проголосували не менше двох третин присутніх осіб, які мають право голосу. Кожен, хто проголосував, повинен підтвердити своє рішення («за» або «проти»), власноручно поставивши свій підпис у протоколі з результатами поіменного голосування.

Результати поіменного голосування з усіх питань порядку денного є обов'язковим додатком до протоколу зборів, і під час реєстрації об'єднання разом із протоколом подаються у відповідний орган, що реєструє.

Брати участь в голосуванні можуть тільки присутні на зборах власники або їхні уповноважені представники. На установчих зборах кожен власник, у тому числі і колишній одноосібний власник будинку, має тільки один голос, незалежно від площі та кількості приміщень, які йому належать.

Як правило, на порядок денний виносяться наступні питання:

1. створення об'єднання співвласників багатоквартирного будинку та визначення його назви;
2. затвердження статуту об'єднання;
3. вибори членів правління;
4. вибори голови правління (якщо він обирається зборами, а не правлінням);
5. вибори ревізійної комісії;
6. вибори уповноваженої особи для підписання статуту ОСББ від імені всіх власників;
7. про державну реєстрацію ОСББ та про вибори уповноваженої особи, відповідальної за реєстрацію.

Після розгляду всіх питань порядку денного головуєчий ставить на голосування питання про закриття зборів.

Етап 3. Державна реєстрація ОСББ

Крок 1. Підготуйте документи

Новообране правління має підготувати пакет документів для державної реєстрації ОСББ.

Реєстрацію ОСББ регламентують:

- з одного боку, ***Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців»***;
- а з іншого боку, ***Порядок державної реєстрації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку***, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 11.10.2002 р. № 1521.

Тому в Україні існує два підходи до реєстрації ОСББ, які залежать від порядку реєстрації ОСББ, встановленого рішенням виконкому місцевої ради чи місцевої державної адміністрації в конкретній адміністративно-територіальній одиниці.

Відповідно до першого підходу, спочатку реєстрація ОСББ відбувається згідно із ***Законом України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»*** та відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 1521. Тобто - правління віддає пакет документів до органу держреєстрації, котрий протягом одного місяця заносить відомості до реєстру місцевих ОСББ та видає заявникові свідоцтво про державну реєстрацію ОСББ. На другому етапі державний реєстратор за документами, отриманими на першому етапі, заносить дані про ОСББ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також оформлює та видає об'єднанню свідоцтво єдиного зразка про державну реєстрацію юридичної особи.

При другому підході реєстрація відбувається за один етап і значно швидше - всі реєстраційні дії здійснює державний реєстратор протягом 3-х днів.

Для реєстрації ОСББ членам правління необхідно підготувати такі документи:

1. 2 нотаріально завірених оригінали прошитого, пронумерованого, підписаного головою установчих зборів статуту ОСББ;

2. оригінал протоколу установчих зборів ОСББ;
3. оригінал додатку до протоколу, в якому відображено результати поіменного голосування учасників зборів з питань порядку денного;
4. оригінал списку членів ОСББ, складений за спеціальною формою, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 11.10.2002 р. № 1521. У цьому списку пайова участь («частка») кожного члена об'єднання обчислюється як відношення загальної площі квартири або нежитлових приміщень до суми загальних площ усіх житлових та нежитлових приміщень будинку. Площа допоміжних приміщень у розрахунок не приймається.
5. заповнені реєстраційні картки на проведення державної реєстрації юридичної особи (як правило, заповнюються в органі державної реєстрації);
6. копію нотаріально завіреної довіреності на представника, який проводитиме реєстрацію ОСББ (якщо ним не є сам голова правління ОСББ).

Оскільки частина документів залишається у державного реєстратора, доцільно одразу зробити протокол зборів, список та доповнення до протоколу в кількох оригінальних примірниках.

Крок 2. Отримайте свідоцтво про реєстрацію

Уповноважена установчими зборами особа подає державному реєстраторові заяву про реєстрацію разом із засновницькими документами об'єднання.

Державний реєстратор заносить відомості про ОСББ до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, а також не **пізніше ніж через три робочі дні після отримання необхідних документів оформлює та видає об'єднанню:**

- свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи;
- завірені (підписом та печаткою) реєстраційні картки;
- завірений (підписом та печаткою) статут ОСББ.

При цьому він не має права вимагати від Вас подання інших документів, окрім передбачених та оформлених відповідно до Порядку державної реєстрації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку.

Державна реєстрація створюваних об'єднань здійснюється безкоштовно (стаття 6 ***Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»***), проте за резервування назви ОСББ, за нотаріальні (завірення підпису, завірення копій) та інші послуги платити, безумовно, доведеться.

Після держреєстрації ОСББ треба зареєструватися в органах державної статистики, у державній податковій інспекції, в Пенсійному фонді та у фондах загальнообов'язкового державного соціального страхування, виготовити печатку та штампи, а також відкрити рахунок у банку. Більш за це, у разі невчасної реєстрації у цих органах, на ОСББ можуть чекати адміністративні штрафи. Слід пам'ятати, що реєстрація у податковій інспекції та у фондах, а також своєчасне подання звітності є обов'язковими незалежно від того, здійснює ОСББ фінансову діяльність чи ні.

Розділ 4.1. Водо- і теплопостачання

4.1.1. Як і кому платити за воду та тепло

Відносини у сфері водо-, теплопостачання та водовідведення у нашій країні регулюються, окрім загальних «житлово-комунальних» законодавчих актів, як, наприклад, ***Законом України «Про житлово-комунальні послуги»***, ще й такими спеціальними документами:

- *Законом України «Про питну воду та питне водопостачання»;*
- *Законом України «Про теплопостачання»;*
- *Правилами надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення*, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 р. № 630 (далі - Правила № 630).

Виконавцями послуг «з води» і «тепла» можуть бути:

- або їхні виробники - водопостачальні, каналізаційні та теплопостачальні підприємства;
- або балансоутримувачі багатоквартирного будинку - житлово-експлуатаційні організації, такі як ЖЕК, ЖБК або ОСББ.

Виконавця послуг визначає або власник будівлі (для ЖБК та ОСББ), або орган місцевого самоврядування (для комунального житлового фонду).

Згідно із пунктом 8 Правил № 630, послуги надаються споживачеві на підставі договору про надання послуг з тепло-, водопостачання та водовідведення, який розробляється виконавцем на основі Типового договору, затвердженого тою самою Постановою КМУ від 21.07.2005 р. № 630.

Згідно із пунктом 22 названого Типового договору, точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві, є в багатоквартирному будинку:

- з централізованого опалення - стояки в межах квартири;
- з постачання холодної та гарячої води - водорозбірні крани і духова сітка;
- з водовідведення (каналізації) - зливний отвір санітарно-технічних приладів.

Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Плата за послуги повинна вноситися споживачем не пізніше за 20-е число місяця, наступного за розрахунковим, якщо договором не встановлені інші терміни. При цьому споживач має право вносити авансові платежі, а в кінці року проводити перерахунок.

Одиницею обліку спожитої води та водовідведення є 1 кубічний метр води. Витрати води визначаються:

- або за показниками приладів обліку води - квартирним та будинковим;
- або за їхньої відсутності - за нормативами споживання на 1-у людину, які встановлюються органами місцевого самоврядування або місцевими державними адміністраціями на підставі санітарних вимог та ступеня впорядкування житла (наявність душу, ванни, водонагрівача тощо) та інших умов.

Щомісячна оплата послуг з водопостачання і водовідведення визначається множенням тарифу або на кількість спожитих кубометрів за лічильником, або на місячну норму споживання та кількість чоловік, що проживають у квартирі.

Одиницею обліку спожитої теплової енергії є 1 гікалорія. Витрати тепла визначаються:

- або за показниками приладів обліку теплової енергії - квартирним та будинковим;
- або за їхньої відсутності - за нормативами споживання теплової енергії на 1 квадратний метр опалюваної площі, які встановлюються органами місцевого самоврядування або місцевими державними адміністраціями.

Своєю чергою, опалювана площа квартири - це, згідно із пунктом 2 Правил № 630, загальна площа квартири без урахування площі лоджій, балконів і терас.

4.1.2. Якщо Ви тимчасово відсутні

Як вже вище згадувалося, пункт 6 статті 20 *Закону «Про житлово-комунальні послуги»* дає право споживачеві не оплачувати вартість житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача або членів його сім'ї за умови відповідного документального оформлення.

Пункт 29 Правил № 630 уточнює - споживач холодної і гарячої води у разі тимчасової відсутності окремих членів сім'ї має право або зменшити розмір оплати, або - за умови відключення виконавцем води та опломбування запірних вентилів у квартирі - взагалі не оплачувати ці послуги. Звісна річ, що дане право актуальне у тому випадку, якщо приміщення не обладнане лічильниками води.

Отже, розгляньмо варіанти тимчасової відсутності.

Варіант 1. Якщо тимчасово не проживає за місцем реєстрації не вся сім'я, а окремі її члени:

1. напишіть заяву своїм виконавцям послуги з води і тепла (ЖЕК або водоканал-тепломережа) про свою тимчасову відсутність та з проханням нараховувати вартість послуг з тих споживачів, котрі фактично проживають у помешканні ([зразок 23](#));
2. додайте офіційний документ, що підтверджує відсутність Вашої або членів Вашої сім'ї - це може бути довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання тощо.

На підставі поданих документів виконавці послуг мають зробити Вам новий розрахунок оплати, за яким Ви платитимете за спожиту воду та підігрів гарячої води за нормативами тільки для тих, хто фактично проживає, тобто для тих мешканців, що залишилися .

Варіант 2. Постійне місце помешкання тимчасово залишає вся сім'я.

У такому випадку, щоб не платити за «повітря», потрібним є опломбування запірних вентилів на трубах холодної та гарячої води.

Вам треба написати заяву виконавцям із проханням про відключення від водопостачання та про опломбування вентилів, зазначивши термін Вашої відсутності ([зразок 24](#)). На місце мають вийти фахівці цих служб і здійснити опломбування зі складенням акта - саме з цієї миті на Вашу квартиру будуть призупинені нарахування. Для відновлення подачі води Вам знову потрібно буде звернутися до комунальників із заявою про підключення.

4.1.3. Як скласти акт-претензію

Згідно із пунктом 6 Правил № 630, послуги повинні відповідати:

«з централізованого постачання холодної та гарячої води - вимогам щодо якості і тиску води, температури гарячої води, а також розрахунковим нормам витрати води у точці розбору; з централізованого опалення - нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови їх утеплення споживачами та вжиття власником (балансоутримувачем) будинку та/або виконавцем заходів до утеплення місць загального користування будинку;

з централізованого водовідведення - нормативам з відведення стічних вод за умови підтримання відповідного стану приміщень будинку та прибудинкової території».

У разі відхилення від затверджених показників послуг споживач має повне право на зменшення оплати (див. таблицю 7).

Таблиця 7

ВИМОГИ
щодо кількісних і якісних показників послуг та зменшення плати у разі їх відхилення
(з Додатку до Правил № 630)

Вид послуги	Кількісні і якісні показники	Відхилення показників	Допустимий строк відхилення показників	Зменшення плати надані послуги у разі перевищення строку відхилення їх показників
Централізоване постачання холодної води	Безперебійне або за затвердженим режимом надання послуг протягом року	Перерви у постачанні холодної води або порушення режиму постачання холодної води	Не більш як 6 годин на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30 % загального часу надання води за затвердженим режимом (не більш як 2 рази на місяць)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
	Склад і властивості води згідно з нормативами, встановленими органами Держспоживстандарту	Відхилення складу і властивостей води від установлених або погоджених нормативів	Не допускається (або згідно з абзацом першим пункту 7 Правил)	На 20% за весь строк відхилення якості води від ГОСТу 28782 «Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством», від вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту
Централізоване постачання гарячої води	Безперебійне або за затвердженим режимом	Перерви у постачанні холодної води або порушення його режиму	Не більш як 6 годин на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30 % загального часу надання води за затвердженим режимом (не більш як 2 рази на місяць)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
	Забезпечення нормативної температури гарячої води у точці розбору не менш як +50 С та не більш як +75 С	Фактична температура гарячої води у точці розбору не відповідає нормативам	Не більш як 2 хвилини після відкриття водорозбірного крану	При температурі гарячої води: понад +50 С - плата справляється згідно з установленим тарифом; +45-49 С - плата зменшується на 10%

				за весь строк відхилення; +40-44 С - плата зменшується на 30% за весь строк відхилення; нижче +40 С - плата не справляється за весь строк відхилення
	Склад і властивості гарячої води відповідають нормативам, встановленим органами Держспоживстандарту	Відхилення складу і властивостей води від установлених нормативів	Не допускається (або згідно з абзацом пункту 7 Правил)	На 10% за весь строк відхилення якості води від ГОСТу 28782 «Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством», вимог санітарного законодавства та від дозволів Держспоживстандарту
Водовідведення	Безперебійне водовідведення протягом року	Перерви у водовідведенні	Один день на місяць (з 6 до 24 години)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
Централізоване опалення	Своєчасний початок і закінчення опалювального сезону (три доби зі середньодобовою температурою +8 С)	Прострочення початку або дострокове закінчення опалювального сезону	Одна доба від строку, встановленого міськдержадміністрацією або органом місцевого самоврядування	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення
	Безперебійне теплопостачання протягом усього опалювального сезону	Перерви у теплопостачанні	12 годин на добу (один раз на місяць)	На 3,3% місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення

Якщо, наприклад, температура у Вашій квартирі є явно нижчою за допустимі норми, тоді Вам необхідно зробити наступне.

1. Викликати представника теплопостачальної організації для складення та підписання акта-претензії.

Буває, що тепловики відмовляються приходити на актування, мотивуючи це тим, що тепло додому вони подають якісне, а в «недоопаленні» винен ЖЕК - «от він нехай і приходить».

У цьому випадку відповідь є простою - те підприємство, якому Ви оплачуєте послуги, і є відповідальним за їхню якість. Якщо його представники вважають відповідальними за «недоопалення» своїх суміжників, тоді нехай і розбираються з ними самостійно. Споживачам немає жодного сенсу бігати колом «тепломережа - ЖЕК».

Тому сміливо звертайтеся до свого виконавця, або подзвонивши та передавши телефонограму, або, ще краще, написавши відповідну заяву ([зразок 25](#)) та відповідним чином її зареєструвавши (із зазначенням на Вашій копії вхідного номера та особи, що прийняла заяву).

При цьому погоджуйте дату і час відвідин Вашої квартири.

Згідно із пунктом 23 **Типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення**, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 р. № 630, представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше 2-х робочих днів.

До речі, враховуючи те, що часто-густо температура чи то повітря у квартирі, чи то гарячої води може бути протягом цілого місяця нижчою за норму, можна одразу написати відповідну заяву виконавцеві із проханням направляти свого представника для складення актів щодня у зумовлений час.

2. У випадку, якщо представник виконавця у зумовлений строк не прибув або відмовився від підписання акта-претензії, тоді, відповідно до статті 18 **Закону «Про житлово-комунальні послуги»**, його можуть підписати не менш як два споживачі, котрі проживають у будинку.

Таким чином, не варто благати виконавця прийти для складення акта: якщо його представник вчасно не з'явився - сміливо запрошуйте двох своїх сусідів та проводьте заміри температур. До того ж у відповідному акті треба зазначити, що ніхто із запрошених комунальників не з'явився.

3. Заміри температури чи то повітря у квартирі, чи то гарячої води повинні здійснюватися приладами, повіреними органами Держстандарту. Представники виконавця для складення актів мають приходити, як правило, зі своїми термометрами. Проте для тих випадків, коли вони можуть не з'явитися, треба придбати такий прилад уже повірений або ж самостійно його повірити у місцевому представництві Держстандарту.

Для того щоб складені Вами акти-претензії були визнані обґрунтованими, квартира повинна бути утеплена, а заміри температури повітря мають проводитися на рівні 1,5 м від підлоги і бажано у всіх кімнатах. А заміри температури гарячої води потрібно здійснювати не більше ніж через 2 хвилини після відкриття водорозбірного крана.

Результати своїх замірів слід одразу заносити до акта ([зразок 26](#)), який складайте у кількості не менш ніж 3-х примірників, - один залишається у Вас, другий забирає виконавець (або Ви йому відправляєте), третій, можливо, стане в нагоді ЖЕКу (якщо не він виконавець послуги).

4. Після того, як акт-претензія складений та підписаний, його треба відправити виконавцеві - ЖЕКу чи тепло- водопостачальній організації, супроводжуючи його відповідною заявою про усунення недоліків у наданні послуги, перерахунок або відшкодування завданих збитків ([зразок 27](#)).

Лист потрібно зареєструвати, отримавши підпис відповідальної особи або реєстраційний номер на Вашій копії. Якщо співробітники тепломережі або водоканалу відмовляються приймати у Вас Ваші документи, тоді вони зухвало порушують **Закон України «Про звернення громадян»**. У такому випадку **Вам потрібно:**

- скласти разом з двома своїми сусідами акт про те, що такий-то співробітник відмовився прийняти Вашу заяву;
- написати скаргу до прокуратури;
- відправити заяву та акт-претензію поштою рекомендованим листом із повідомленням про вручення.

5. Виконавець послуги зобов'язаний, згідно із пунктом 24 вищезгаданого Типового договору, протягом 3-х днів після отримання акта-претензії вирішити питання про перерахунок розміру платежів або дати вмотивовану відмову у задоволенні Ваших претензій.

Відмовити комунальники можуть на підставі:

- свідчень реєстраційних технічних засобів, атестованих та опломбованих органами Держстандарту;
- правильності свідчень засобів обліку води та теплової енергії;
- аналізу якості води.

Якщо виконавець проігнорував Ваші документи і не виконав перерахунків, тоді Ви у такому випадку можете самостійно здійснити перерахунки згідно із *Додатком до Правил № 630* ([див. таблицю 7](#)) та повідомити про це виконавця ([зразок 28](#)).

У випадку, якщо комунальники вирішать подати на Вас позов до суду з метою стягнення утвореної, на їхню думку, заборгованості, тоді закон - за умови наявності правильно складених та зареєстрованих актів-претензій - буде повністю на Вашому боці.

4.1.4. Як встановити і повірити водомір

Не секрет, що нормативи споживання води часто є завищеними, іноді перевершують фактичні обсяги споживання у кілька разів. Щоб даремно не обурюватися через несправедливість комунального життя краще за все встановити квартирний лічильник води та платити тільки за те, що використовували. Значно менша плата за воду по лічильнику дозволить Вам вже через кілька місяців повернути собі гроші, витрачені на водомір.

До того ж потрібно пам'ятати, що, згідно із пунктом 10 Правил № 630:

«Справляння плати за нормативами (нормами) споживання за наявності квартирних засобів обліку без урахування їх показань не допускається, за винятком випадків, передбачених абзацом п'ятим пункту 16 цих Правил (див. розділ 1.4.2. - автор). Виконавець і споживач не мають права відмовлятися від врахування показань засобів обліку».

Лічильниками потрібно обладнати усі введення холодної та гарячої води у квартирі. Інакше нарахування продовжуватимуть проводитися за нормативами.

Якщо у квартирі із водоміром проживає, окрім інших мешканців, пільговик, тоді у такому випадку показники водоміра діляться на кількість усіх жителів квартири, а пільга надається на отриману частину, але не більшу за встановлений норматив споживання.

Часто у споживачів виникають питання - як обчислюється плата за воду, якщо у будинку встановлено загальний водомір, а квартирними лічильниками обладнані не всі квартири.

У цьому випадку власники водомірів оплачують своє водоспоживання, як завжди, згідно з їхніми показниками. А для тих споживачів, квартири яких не обладнано лічильниками, згідно із пунктом 11 Правил № 630, визначається різниця між показаннями будинкового лічильника та сумою показань усіх квартирних лічильників. Отримана різниця потім розподіляється між «безводомірними» споживачами пропорційно кількості мешканців квартир, але тільки у разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що має підтверджуватися актом обстеження, який складається виконавцем у присутності не менш як 2-х мешканців будинку.

Якщо такі витоки зафіксовано, тоді мешканці без лічильників зобов'язані оплачувати послуги з водопостачання за нормативами за той місяць, у якому ці витоки виявлено.

Зазвичай у разі встановлення будинкового водоміра витрати води, порівняно з нормативними, можуть збільшитися. Причиною такого, на перший погляд, парадокса є те, що власники квартирних приладів обліку економлять свою воду, а якщо лічильник стоїть на будинок, тоді економія свідомих громадян часто нейтралізується протіканням труб у підвалах та надспоживанням безтурботних сусідів без лічильників.

4.1.4.1. Як встановити лічильник води

Якщо Ви остаточно вирішили встановити лічильник води у своїй квартирі, тоді, окрім бажання та грошей, Вам треба зробити наступне.

По-перше, придбати лічильник. До того ж слід пам'ятати, що лічильник має бути:

- сертифікованим для використання в Україні та відповідно повинен мати відтиснення Держстандарту на пломбі;
- випущеним не раніше, ніж за півроку до його встановлення, інакше його повірочний період настане не через 3 роки, як завжди, а раніше, і його перед встановленням доведеться додатково перевіряти.

Окрім самого лічильника, треба придбати також фільтр, зворотний клапан та кульовий вентиль. До речі, лічильники для холодної та гарячої води мало відрізняються один від одного. Просто всередині витратомірів гарячої води використовується більш теплостійкий пластик. Зовнішня панель лічильників гарячої води забарвлюється у червоний колір, а холодної - у синій.

Перед встановленням лічильника не зайвим буде провести ревізію домашньої сантехніки. Якщо вона «тече», тоді краще її відремонтувати або поміняти, оскільки лічильник рахуватиме кожную краплю води, що витекла, за яку доведеться платити.

По-друге, необхідно встановити лічильник.

Як правило, встановлювати лічильники повинні ліцензовані організації. Під час прийняття водомірів на комерційний облік Вам необхідно пред'явити представникові виконавця послуг копію ліцензії установника та акт виконаних робіт на встановлення водоміра.

До того ж треба розуміти, що на час монтажу водомірів доведеться перекривати подачу води на весь стояк, і тут вже не обійтися без сантехніка з ЖЕКу, який звик брати за таку нескладну роботу, яка входить до його обов'язків, готівку. Ви можете погодитися з такою ситуацією, а можете примусити ЖЕКівського «дядька Васю» відключити-підключити стояк без додаткової оплати, заздалегідь написавши відповідну заяву на ім'я начальника ЖЕКу.

По-третє, потрібно опломбувати лічильник.

Для того щоб опломбувати водомір, Вам треба письмово звернутися до свого виконавця, представники якого повинні опломбувати встановлені лічильники та скласти акт про прийняття їх в експлуатацію в тижневий термін (пункт 32.5 Правил № 630). Опломбовування приладів обліку здійснюється безкоштовно.

Тільки після цього споживач починає оплачувати спожиту воду не за нормою, а за показниками свого лічильника.

Зняття показань здійснюється споживачем, котрий щомісячно самостійно повідомляє їх своєму виконавцеві послуг.

Періодично квартиру з лічильниками має відвідувати контролер виконавця для перевірки даних, що подаються споживачем та для складення акта звірки.

4.1.4.2. Як повірити водомір

Лічильники води, так само як і інші засоби вимірювальної техніки, відповідно до **Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність»**, повинні проходити періодичну перевірку через встановлені міжповірочні інтервали. Для звичайних квартирних лічильників холодної та гарячої води, що використовуються для побутових та комунальних потреб, такий інтервал складає 3 роки.

Відповідно до згаданих вище **Закону «Про метрологію та метрологічну діяльність»** та **Правил № 630**, перевірку приладів обліку повинен робити виконавець послуг.

У пункті 9 Правил № 630 безпосередньо так і сказано:

«Періодична перевірка, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку проводяться за рахунок виконавця».

З іншого боку, витрати на перевірку квартирних водомірів, згідно із Постановою Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 р. № 529, мають бути закладеними у «квартплату».

Таким чином, якщо виконавцем послуги з водопостачання є ЖЕК, то, як правило, проблем із перевіркою не виникає, але якщо - водоканал, тоді він може відмовитися безкоштовно повірити лічильники води, оскільки у «його» тарифі на водопостачання такої складової немає.

Дійсно - у тарифі на «воду» коштів на перевірку водомірів немає, але закон виконувати потрібно! У такому разі витрати на перевірку водомірів мають бути віднесеними до статті власних витрат підприємства-виконавця послуг. Стягування плати за перевірку зі споживачів є незаконним!

Отже, розгляньмо алгоритм перевірки квартирних водомірів.

По-перше, після закінчення 3-х років експлуатації лічильників, якщо виконавець не звернеться до Вас із вимогою перевірки водомірів, тоді Вам треба самим письмово звернутися до нього з проханням здійснити перевірку Ваших лічильників.

По-друге, за Вашою заявою контролер від виконавця повинен зняти останні показання лічильників, розпломбувати їх та скласти акт про розпломбування. Потім, відповідно до закону, демонтаж і доставка на перевірку має здійснюватись виконавцем; але на практиці комунальники можуть зажадати, щоб споживач це зробив самостійно і за власні кошти.

Сама перевірка здійснюється на спеціальних стендах, де визначається - справний чи ні даний прилад обліку і чи вимірює він обсяг споживаної води у межах допустимої похибки. Підприємства, на яких проводиться перевірка водомірів, мають спеціальний дозвіл Держстандарту України.

Перевірка водомірів має бути проведеною у термін, що не перевищує 1-го місяця. В цей період нарахування за водоспоживання проводиться умовно - у розмірі середньомісячних показників лічильників за попередні 3 місяці. Ще один варіант - замість знятого на перевірку водоміра встановити тимчасовий, з обмінного фонду виконавця. Тоді розрахунок за воду здійснюється, як і здійснювався - за лічильником.

По-третє, відповідно до закону, виконавець повинен здійснити монтаж повірених водомірів, опломбувати їх і скласти відповідний акт. На практиці - у випадку відмови водоканалу - споживачі здійснюють монтаж самостійно, після чого запрошують контролера для опломбовування.

Що ж робити, якщо виконавець послуг категорично відмовляється здійснювати повірку Ваших лічильників?

У такому випадку радимо здійснити її за власні кошти, а потім - після закінчення повірки - вимагайте від водоканалу повернення витрачених Вами коштів. У разі незадоволення Ваших законних вимог Ви можете зменшити оплату поточних послуг на вартість повірки, письмово повідомивши про це виконавця ([зразок 29, 30, 31](#)). За умови такого документального супроводу - у разі подальших судових розглядів - правда буде на вашому боці.

Повірка може бути позачерговою, якщо у споживача виникли сумніви з приводу правильності показань лічильників (пункт 16 Правил № 630). У такому разі вона проводиться за власні кошти мешканця. Якщо помилка, котра виявиться у показниках, перевищує допустиму для даного лічильника похибку, виконавець повинен зробити перерахунок вартості своїх послуг з дня останньої повірки або з дня встановлення водоміра (якщо його повірка не проводилася) на відповідний відсоток відхилення показань.

4.1.5. Як перевірити якість води

Якість питної води повинна відповідати гігієнічним вимогам *ГОСТ 2874-82 «Вода питна. Гігієнічні вимоги та контроль за якістю»*. Якщо якість води викликає у Вас сумнів, тоді Вам необхідно звернутися зі скаргою до районної СЕС ([зразок 32](#)).

За Вашою заявою повинна з'явитися комісія, яка візьме проби води, зробить їхній лабораторний аналіз та надасть висновок про відповідність питної води вимогам ГОСТу.

Окрім СЕС, для проведення експертизи води Ви можете також звернутися до незалежних експертних організацій.

Якщо Ваша думка про якість води підтвердиться, виконавець послуги буде зобов'язаний:

- компенсувати Ваші витрати на проведення експертизи;
- зробити перерахунок вартості водоспоживання, зменшивши його вартість на 20% за весь період відхилення якості води від стандарту ([див. таблицю 7](#)).

4.1.6. Як встановити лічильник тепла

Як правило, встановлення приладу обліку витрат теплової енергії (теплोलічильника) не тільки знімає тему перерахунків як таку, але й знижує оплату за спожите тепло в середньому у 1,5-2 рази!

Оскільки вартість квартирних приладів обліку теплової енергії є ще великою, тому, зазвичай, теплотлічильники встановлюються на весь будинок. Бувають варіанти - за бажанням самих мешканців, - коли прилад обліковує тепло, яке подається на один або кілька під'їздів, чи на два та більше будинки.

Отже, якщо Ви та Ваші сусіди по будинку твердо вирішили встановити побудинковий прилад обліку теплової енергії, тоді Вам потрібно зробити наступне.

По-перше, письмово зверніться до теплопостачальної організації із проханням дозволити встановити лічильник тепла та з проханням надати технічні умови для розробки проекту його встановлення.

Від імені мешканців будинків так званої «комунальної» власності (не ЖБК та не ОСББ), котрі самі зібрали кошти на лічильник, замовником може виступати один або декілька мешканців, яким їхні сусіди довірили представлення своїх інтересів.

По-друге, Вам потрібно обрати фірму, яка встановить теплотічильник, та підписати з нею договір. Під час вибору такої фірми слід керуватися наступними критеріями:

- у підприємства має бути ліцензія на виконання робіт зі встановлення приладів обліку;
- краще, щоб представники фірми взяли на себе повний комплекс робіт, пов'язаних зі встановленням лічильника «під ключ», тобто, оформивши довіреність на представлення Ваших інтересів, зайнялися б спілкуванням із тепломережами щодо узгодження технічного проекту, взяття приладу на комерційний облік та ін.;
- бажано, щоби ця фірма після встановлення лічильника не зникла, а була готовою працювати далі - після гарантійного обслуговування відвезла теплотічильник на перевірку, а потім узяла його на платне післягарантійне обслуговування.

По-третє, встановивши та здавши на комерційний облік теплопостачальній організації прилад обліку, можете спокійно налаштуватися на економію своїх грошей в обсязі 25-50 % від вартості послуг, які виставляються за нормативами.

Нарахування оплат за теплову енергію за наявності лічильника здійснюється таким чином - кількість отриманої будинком енергії в гікалоріях, які показує обчислювач, ділиться на опалювану площу квартир будинку; це дає кількість енергії, витраченої на опалення 1-го квадратного метра. Ця складова помножується на вартість 1-ї гікалорії, а потім - на площу кожної конкретної квартири. Зрозуміло, що під час розрахунків за показниками теплотічильника мешканці платять ще й за опалення місць загального користування (підвали, сходові клітки, горища), але все одно такі нарахування є значно нижчими, ніж за нормативами на опалення лише одних квартир.

4.1.7. Чи можна встановлювати індивідуальне опалення

До кінця 2007 року у жителів багатоповерхівок була можливість відносно легко від'єднуватися від мереж централізованого опалення (ЦО), гарячого водопостачання (ГВП) і встановлювати індивідуальне теплопостачання, тобто газовий опалювальний казан у квартирі. Дозвіл на «індивідуалку» від відповідної міської комісії отримував практично кожен охочий - такий, хто не мав боргів за житлово-комунальні послуги.

Проте масова відмова від комунального тепла почала призводити до руйнування системи централізованого опалення як в окремих будинках, так і в країні в цілому, у зв'язку з чим було внесено істотні обмеження на встановлення індивідуального (квартирного) та автономного (у будинку або у його частині) опалення, що знайшло своє відображення у статтях 25-28 *Правил № 630* та в *наказі Мінбуду України від 22.11.2005 р. № 4* таким чином.

По-перше, тепер відключатися від ЦО і ГВП та встановлювати систему автономного-індивідуального опалення можна лише у всьому домі. При цьому жителі повинні провести збори, на яких мають створити ініціативну групу з даного питання та ухвалити рішення про облаштування нового виду опалення. Це рішення мають підтримати усі власники приміщень в будинку або їхні уповноважені представники.

Таким чином, на сьогоднішній день індивідуально відмовитися від послуг тепломережі, замінивши їх на газовий казан, у багатоквартирному будинку законним шляхом просто неможливо!

По-друге, питання відключення від «старого» тепла та підключення до «нового» розглядає спеціальна міжвідомча комісія при виконавчому органі місцевої ради або держадміністрації.

Самовільне відключення від централізованого тепла та гарячої води забороняється.

Комісія може надати такий дозвіл на відключення будинку лише у тому випадку, якщо технічну можливість такого відключення передбачено міською схемою перспективного розвитку систем теплопостачання, де має бути зазначено який вид опалення має кожен конкретний будинок.

Наступним кроком після протокольного рішення комісії стануть різноманітні узгодження у газопостачальній організації, у санепідемстанції, у ЖЕКу (до введення заборони на індивідуальне опалення в окремих квартирах - це відбувалося ще й за попередньою згодою сусідів), ГоловаПУ та теплопостачальної організації. На підставі отриманих технічних умов буде розроблено проекти на відключення від мереж ЦО та ГВП та підключення опалювальних казанів до газової магістралі, а потім буде проведено їхній монтаж і, власне, саме підключення.

По-третє. Якщо будинок має загальний димовий канал (зазвичай у «хрущовках» із проточними газовими водонагрівачами), тоді казан підключається до нього. Якщо не має, тоді для виведення відходів згорання газу пробивається отвір у зовнішній стіні.

Водночас *ДБН В.2.5-20-2001 «Інженерне обладнання будівель та споруд. Зовнішні мережі споруди. Газопостачання»* дозволяє виведення продуктів згорання в атмосферу через зовнішню стіну без облаштування вертикального каналу (простіше кажучи, труби) від казана з герметичною камерою згорання із дотриманням певних вимог (див. таблицю 8), які контролює санітарно-епідеміологічна станція.

Таблиця 8.

Ж-1 ДБН В.2.5-20-2001

		Найменша відстань від витяжки до відповідного елемента будівлі, м			
№	Місце відведення	Для приладу з природною тягою		Для приладу з вентилятором	
		Теплове навантаження			
		До 7,5 кВт	7,5-30 кВт	До 12 кВт	12-30 кВт
1.	Під вентиляційним отвором	2,5	2,5	2,5	2,5
2.	Поряд з вентиляційним отвором	0,6	1,5	0,3	0,6
3.	Під вікном	0,25	-	-	-
4.	Поряд з вікном	0,25	0,5	0,25	0,5
5.	Над вентиляційним отвором, вікном	0,25	0,25	0,25	0,25
6.	Над рівнем землі, поверхнею для проходу	0,5	2,2	2,2	2,2
7.	Під частинами будівлі, що	2,0	3,0	1,5	3,0

	виступають більше ніж 0,4 м			
8. Під частинами будівлі, що виступають менше ніж 0,4 м	0,3	1,5	0,3	0,3
9. Під іншим відведенням	2,5	2,5	2,5	2,5
10. Поряд з іншим відведенням	1,5	1,5	1,5	1,5

По-четверте. Від'єднавшись від центрального опалення (ЦО), колишній споживач його послуг зобов'язаний платити за опалення місць загального користування, тобто сходових кліток, підвалів та інших приміщень, згідно із **Методикою розрахунку кількості теплоти, спожитої на опалення місць загального користування багатоквартирних будинків, та визначення плати за їх опалення**, затвердженою наказом Мінбуду України від 31.10.2006 р. № 359.

[Рекомендований перелік законодавчої та нормативної бази](#)

Розділ 4.2. Електропостачання

4.2.1. Як і кому платити за електропостачання

Відносини у сфері електропостачання регламентуються, окрім решти інших, ще такими основними документами:

1. **Законом України «Про електроенергетику»;**
2. **Правилами користування електричною енергією для населення**, затвердженими Постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 р. № 1357 (далі - Правила № 1357);
3. **Порядком застосування тарифів на електроенергію, що відпускається населенню і населеним пунктам**, затвердженим Постановою НКРЕ України від 10.03.1999 р. (зі змінами).

Постачальник електричної енергії (або енергопостачальник) зобов'язаний укласти зі своїми споживачами договори, розроблені за **Типовим договором про користування електричною енергією**, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 26.07.1999 р. № 1357.

Тарифи на електричну енергію для населення встановлюються Національною комісією регулювання енергоносіїв (НКРЕ).

Одиницею обліку електроенергії є 1 кіловат за годину (кВт/год). Щомісячна оплата послуг з електропостачання визначається множенням тарифу на кількість спожитих кВт/год.

Як правило, фактичне споживання електроенергії обчислюється за показниками лічильника, знімання показань якого щомісячно здійснює сам споживач. А енергопостачальник має право контролювати правильність знімання показань приладів а також самостійно знімати ці показання.

Згідно із пунктом 9 **Правил № 1357**, споживання електроенергії без приладу обліку не дозволяється, за винятком окремих випадків. Якщо електроенергія надається з дозволу енергопостачальника без лічильника, тоді, згідно із пунктом 33 цих Правил, нарахування

здійснюються відповідно до середньомісячного споживання, яке визначається за попередні 12 місяців або за фактичний період споживання, якщо він є меншим ніж 12 місяців.

Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Оплата послуг має здійснюватися споживачем не пізніше 10-го числа місяця, що є наступним за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший термін.

Якщо Ви виявили у платіжному документі помилкові показники лічильника, Ви повинні повідомити про це енергопостачальника, представник якого, у свою чергу, зобов'язаний протягом 5-ти днів перевірити рахунок, а у разі потреби - протягом 20-ти днів перевірити Ваш прилад обліку і потім повідомити Вас про результати перевірки.

4.2.2. Що зобов'язані робити енергопостачальники та їхні споживачі

Відповідно до пунктів 38 і 40 Правил № 1357, енергопостачальна організація, окрім всього іншого, зобов'язана:

- повідомляти споживачеві письмово або за допомогою ЗМІ інформацію про місця оплати рахунків за електричну енергію та про зміни тарифів (цін) не пізніше, ніж за 5 днів до їхнього запровадження;
- надавати інформацію про якість електричної енергії, про тарифи (ціни), про порядок оплати, про умови та режими її споживання;
- проводити не менше як 1 раз на 6 місяців контрольне знімання показань приладів обліку у споживача відповідно до затвердженого графіка;
- проводити планову повірку, обслуговування, ремонт (окрім випадків, коли лічильник пошкоджено або він є несправним з вини споживача) і заміну приладів обліку в терміни, які встановлено нормативно-технічними документами та договором;
- розглядати звернення та претензії споживача щодо надання послуг та приймати з цього приводу рішення у терміни, які передбачено законодавством;
- приймати письмові та усні повідомлення (зокрема засобами зв'язку) від споживачів щодо порушення електропостачання або порушення параметрів якості електричної енергії, а також вживати заходів щодо відновлення електропостачання та приведення показників якості у відповідність до вимог нормативних документів.

Своєю чергою, відповідно до пункту 42 Правил № 1357, споживач електричної енергії, окрім всього іншого, зобов'язаний:

- забезпечувати збереження приладів обліку і пломб на них, якщо лічильник знаходиться у квартирі;
- невідкладно повідомляти енергопостачальника про недоліки в роботі приладу обліку;
- узгоджувати з енергопостачальником нові підключення та переобладнання внутрішньої електропроводки, метою яких є збільшення споживання електричної потужності;
- надавати розрахункові документи на вимогу представників енергопостачальника для перевірки правильності оплати і відповідності їхніх записів показникам лічильника;
- забезпечувати доступ представникам енергопостачальника - після пред'явлення ними службових посвідчень - до квартири для обстеження приладу обліку, електроустановок та електропроводки;
- не пізніше ніж за 7 днів до припинення користування електроенергією у квартирі письмово повідомити енергопостачальника про розірвання договору та розрахуватися за спожиту електричну енергію, включаючи день виїзду.

4.2.3. Якщо лічильник несправний

Відповідно до пункту 8 **Правил № 1357**, прилади обліку електричної енергії мають бути придбаними, встановленими та підключеними енергопостачальником.

Оплачують ці роботи:

- або сам енергопостачальник у випадку планової заміни лічильників;
- або споживач, якщо пошкодження чи крадіжка лічильника сталася з його вини, чи він хоче замінити свій лічильник, термін експлуатації якого ще не закінчився;
- або балансоутримувач будинку, якщо пошкодження чи крадіжка лічильника сталася з його вини.

Електролічильник повинен мати 2 пломби:

- одну - з відбитком повірочного тавра територіального органу Держспоживстандарту;
- другу - з відбитком тавра або логотипа енергопостачальника.

Під час встановлення лічильника енергопостачальник складає акт про збереження пломб у 2-х примірниках, один з яких залишається у споживача.

Відповідальність за збереження поквартирних приладів обліку та пломб на них, встановлених:

- у квартирі - несе споживач;
- на сходових клітках - несе власник будинку або організація, котра утримує будинок.

У зв'язку з тим, що останніми роками енергопостачальники здійснюють планову заміну старих індукційних лічильників з класом точності 2,5 на нові електронні з класом точності 1,0 і вище, трапляється, що показники нових приладів обліку перевищують показники «старих» на 5-20% (у тих випадках, коли встановлено послідовно обидва лічильники). Енергопостачальники, як правило, пояснюють це явище тим, що індукційний лічильник зазвичай помиляється в мінусову сторону, а електронний може помилятися і в «мінус», і в «плюс», а, найголовніше, що він враховує будь-яке найменше споживання електрики, наприклад, телевізором у режимі очікування.

Якщо диск лічильника крутиться під час повного знеструмлення квартири (так званий - «самохід»), а також, якщо Ви виявили зовнішнє пошкодження лічильника, зірвані пломби чи інші видимі несправності у його роботі (особливо, якщо лічильник знаходиться у Вашій квартирі), тоді Ви та енергопостачальник, відповідно до пунктів 14-17 Правил № 1357, повинні зробити наступне.

По-перше, негайно напишіть заяву до своєї районної електричної мережі (РЕМ) енергопостачальника.

Як правило, в цій установі є типовий бланк «заяви-заявки», у якому потрібно зазначити найменування робіт, на виконання яких Ви робите заявку - заміну, зняття, опломбовування приладу обліку тощо, та зазначити причину подання заявки - зупинка приладу обліку, гальмування диска тощо.

По-друге, в узгоджений з Вами час протягом 3-х днів (у місті) з дня отримання Вашої заяви представник енергопостачальної організації повинен зняти Ваш лічильник у Вашій присутності або у присутності представника балансоутримувача (якщо лічильник знаходиться на сходовій клітці).

До того ж, згідно із пунктом 2.3. **Положення про проведення експертизи приладів обліку електричної енергії у побутових споживачів**, представник енергопостачальника повинен опломбувати лічильник у тому місці, де вже встановлено пломбу Держспоживстандарту. Якщо такої можливості немає, тоді лічильник запаковується в поліетиленовий пакет, який також опломбовується.

Після зняття та опломбування лічильника представник енергопостачальника складає акт-повідомлення про скерування на експертизу Вашого приладу обліку у 2-х або 3-х примірниках (якщо лічильник знаходиться на сходовій клітці) - по одному примірнику енергопостачальнику, споживачеві та ЖЕКу. Цей акт, залежно від місця знаходження приладу обліку, підписуєте або Ви, або ЖЕКівський працівник.

По-третє, електропостачальна організація протягом 20-ти днів з дати зняття лічильника здійснює його експертизу у складі комісії, до якої, окрім представників самого енергопостачальника, входить повірена особа від Держспоживстандарту або від спеціалізованої організації, але теж за участю Держспоживстандарту.

До того ж експертиза лічильника, який належить Вам чи за збереження якого Ви відповідаєте, має проводитися обов'язково у Вашій присутності. За результатами експертизи складається акт проведення експертизи.

По-четверте, якщо з'ясується, що:

- у пошкодженні, втраті чи неправильній роботі електролічильника винен споживач, тоді Ви відшкодовуєте вартість повірки, ремонту або встановлення нового приладу обліку;
- у всіх інших випадках всі необхідні заходи оплачує або енергопостачальник, або організація, котра відповідає за збереження приладу обліку.

По-п'яте, оскільки електропостачання без обліку більше як 3-и місяці забороняється, тому енергопостачальник повинен встановити відремонтований або новий лічильник протягом цього періоду.

Крім того, за ситуації, коли з лічильником зовні все нормально й немає його «самоходу», але у Вас виникають сумніви у правильності його показань, тоді, відповідно до пункту 16 Правил № 1357:

- **по-перше**, Ви маєте право звернутися до енергопостачальника для проведення експертизи - у такому випадку з Вами підписується договір про проведення експертизи приладу обліку;
- **по-друге**, енергопостачальник проводить експертизу протягом 20-ти днів після здійснення Вами її оплати;
- **по-третє**, у разі підтвердження експертизою неправильної роботи приладу обліку, енергопостачальник відшкодовує Вам усі витрати, пов'язані із проведенням такої експертизи.

4.2.4. Як скласти акт-претензію

Якщо енергопостачальник порушує вимоги Правил № 1357 і Вашого з ним договору, тоді, відповідно до пунктів 49-52 тих же Правил, алгоритм Ваших дій та реакції електроенергетиків має бути наступним.

По-перше, Ви повинні викликати представника енергопостачальника для складення та підписання акта-претензії ([зразок 33](#)), зразок якого затверджено *Постановою КМУ від 26.07.1999 р. № 1357*.

По-друге, акт-претензія складається споживачем та представником енергопостачальника і скріплюється їхніми підписами.

Якщо представник енергопостачальної організації не з'явився протягом 3-х днів з дня Вашого звернення (цей термін встановлено для міст), тоді Ви маєте право скласти акт-претензію у довільній формі.

Якщо енергопостачальник відмовився здійснити необхідні виміри параметрів якості електроенергії, Ви маєте право самостійно організувати їх, звернувшись до установи, котра має відповідні повноваження або дозволи. У такому разі енергопостачальник відшкодовує Ваші витрати.

Якщо представник енергопостачальника відмовився підписати акт, той вважається дійсним за умови його підписання не менш ніж 3-ма споживачами або Вами та виборною особою будинкового комітету чи іншого органу самоорганізації населення.

По-третє, якщо представник енергопостачальника не з'явився чи відмовився від підпису, відправте енергопостачальнику один примірник свого акту-претензії або поштою, або зареєструвавши його в канцелярії.

Енергопостачальник зобов'язаний протягом 10-ти днів або усунути недоліки, або надати Вам обґрунтовану відмову у задоволенні Ваших претензій на підставі свідчень реєстраційних технічних пристроїв, атестованих та опломбованих територіальними органами Держспоживстандарту.

Крім того, виконавці «електричних» послуг, повинні здійснити для Вас перерахунок своїх послуг, відповідно до пунктів 44, 45, 46 Правил № 1375:

- у випадку тимчасового припинення електропостачання з вини енергопостачальника - згідно з умовами договору, у розмірі подвійної вартості недоданої електроенергії;| електро
- у разі постачання споживачеві електричної енергії, параметри якості якої не відповідають показникам, зазначеним у договорі, енергопостачальник сплачує 25 % вартості такої енергії;
- у разі порушення прав споживачів (відмова споживачеві в реалізації його прав, надання послуг, які за якістю не відповідають вимогам нормативно-технічних документів, відмова у наданні необхідної, достовірної інформації, ухилення від перевірки якості електричної енергії тощо) енергопостачальник несе відповідальність відповідно до законодавства та згідно із договором.

По-четверте, якщо Вас продовжують ігнорувати, тоді Вам треба направити претензію вже до однієї з нижченаведених організацій (та до їхніх територіальних відділень), які контролюють дотримання Правил № 1375 у межах своїх повноважень:

- до Міністерства палива та енергетики;
- до Національної комісії регулювання енергоносіїв;
- до Держспоживстандарту;
- до Антимонопольного комітету.

Якщо в мережі підвищилася напруга і Ваші електроприлади згоріли, тоді Вам потрібно зробити наступне.

По-перше, у такому випадку негайно викликайте аварійну бригаду електромереж або ЖЕКу.

По-друге, попросіть аварійників скласти відповідний акт із вказівкою причин аварії - звісно, Ви повинні у ньому поставити свій підпис та залишити собі один примірник.

По-третє, віднесіть поламану електроапаратуру на ремонт, візьміть квитанцію про оплату ремонту та попросіть майстра зазначити причину несправності.

По-четверте, винуватцем стрибка напруги в мережі може бути не обов'язково енергопостачальник, але й ЖЕК, який обслуговує внутрішньобудинкові електромережі.

Тому зверніться до енергопостачальника з проханням повідомити - на чий ділянці відповідальності (його чи ЖЕКу) відбувся збій у роботі електромереж, а також з проханням надати документи, які би фіксували цей збій.

По-п'яте, направте претензію на адресу винуватця аварії (енергопостачальній організації або експлуатаційній установі) з вимогою відшкодувати Вам завдані збитки, додавши до неї копії акта та квитанцій про оплату ремонту техніки.

По-шосте, якщо винуватець аварії відмовив Вам у відшкодуванні збитків, тоді звертайтеся до суду!

4.2.5. Якщо прийшов контролер

По-перше, відповідно до пункту 39 *Правил № 1357*, представник енергопостачальника зобов'язаний мати при собі і показати Вам службове посвідчення.

Якщо у Вас виникла підозра в упередженому ставленні контролерів та в їхньому бажанні обов'язково знайти у Вас якісь порушення, тоді:

- перш, ніж пустити контролерів у квартиру, запросіть 2-х сусідів;
- подзвоніть до свого РЕМу та дізнайтеся - чи працює у них такий контролер, за якою ділянкою він закріплений та чи внесено Вашу квартиру до плану перевірок;
- не залишайте контролерів наодинці із лічильником жодної секунди.

По-друге, згідно із пунктом 30 цих Правил, якщо доступ до приладу обліку є неможливим, тоді контролер виписує платіжний документ на підставі даних лічильника за попередній період, про що робиться відповідний запис в особовому рахунку споживача.

Якщо протягом 2-х розрахункових періодів (як правило, місяців) контролер так і не мав доступу до лічильника, тоді він залишає споживачеві у поштовій скриньці повідомлення про дату наступного свого візиту або з проханням повідомити показники лічильника енергопостачальнику.

Якщо і після цього споживач не повідомляє даних про кількість спожитої ним електроенергії, тоді енергопостачальник має право через 30 днів після дати відправлення письмового попередження відключити житло такого споживача від електропостачання.

По-третє, у компетенцію контролера входить:

- перевіряти роботу приладів обліку електроенергії;
- знімати їхні покази;
- контролювати правильність зняття показань споживачем;
- проводити обстеження електроустановок споживача з метою виявлення фактів споживання електроенергії поза приладами обліку (пункт 37 Правил № 1357).

По-четверте, якщо контролер виявив порушення споживачем Правил № 1357, зокрема факти розкрадання ним електроенергії, тоді у такому випадку складається акт, який підписує представник енергопостачальника та споживач. Один примірник акта вручається споживачеві, другий залишається в енергопостачальника. При цьому споживач має право зазначити в акті свої зауваження.

Споживач може відмовитися від підписання акта, тоді в акті робиться запис про його відмову, а документ вважається дійсним, якщо його підписали 3-и представники енергопостачальника.

Цікаво, що в питанні визначення «винуватості» та «навмисності» у пошкодженні лічильника або його пломб фактично має значення - хто першим це виявив.

Якщо споживач першим побачив зірвані пломби і повідомив про них в управління облenerго, ще й до того ж немає видимих ознак втручання в роботу лічильника, тоді, як правило, він вважається «невинним» і не повинен оплачувати збитки. В іншому випадку, якщо Ви не проявили своєчасну пильність, і зірвані пломби помітив сам контролер, тоді тут більше шансів стати «винним» та сплатити збитки енергопостачальній компанії.

У будь-якому разі, якщо порушення Правил № 1357 стосуються роботи електролічильника, тоді, відповідно до пункту 3 **Порядку визначення розміру і відшкодування збитків, завданих енергопостачальнику внаслідок викрадення електричної енергії**, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 08.02.2006 р. № 122, факти пошкодження приладів обліку, пломб на них, втручання в роботу, що призвели до заниження показників, встановлюються спеціалізованими організаціями, які мають право на проведення відповідної перевірки із залученням представників Держспоживстандарту.

По-п'яте, на підставі такого акта енергопостачальник має право від'єднати споживача від електропостачання та стягнути збитки, нанесені йому протиправними діями споживача.

Розмір цих збитків визначається за величиною розрахованого споживання електроенергії протягом періоду порушення на підставі акта, складеного відповідно до **Методики визначення обсягу та вартості електричної енергії, не облікованої внаслідок порушення споживачами правил користування електричною енергією**, яку затверджено Постановою НКРЕ України від 04.05.2006 р. № 562.

4.2.6. Коли і як Вас можуть відключити від електрики

Відповідно до пункту 34 Правил № 1357, користування електричною енергією може бути тимчасово зупинено у випадку:

- проведення планових ремонтів електроустановок та електричних мереж;
- виникнення безпосередньо не пов'язаних з аварією режимів, за яких відбувається обмеження потужності електроенергії та її постачання.

У разі тимчасового припинення електропостачання енергопостачальник зобов'язаний повідомити про це своїх споживачів за допомогою ЗМІ не пізніше, ніж за 10 днів до його припинення, а у випадку аварій - про причини тимчасового припинення електропостачання - протягом 5-ти днів.

Крім того, відповідно до пункту 35 Правил № 1357, електропостачальна організація має право відключити споживача у разі таких його дій:

- самовільного підключення до електричної мережі;

- розкрадання електроенергії, навмисного пошкодження приладу обліку та зривання пломби;
- порушення термінів сплати за спожиту електроенергію або порушення умов договору про реструктуризацію заборгованості;
- несплати за встановлення нового приладу обліку, якщо лічильник було пошкоджено чи викрадено з вини споживача, або несплати інших платежів;
- невиконання розпорядження Держенергонагляду про режими споживання електроенергії;
- зниження показників якості електроенергії з вини споживача.

Після такого відключення постачання електроенергії споживачеві може бути відновлено протягом 3-х днів (у містах) після того, як усунуто порушення та сплачено заборгованість, відшкодовано витрати на повторне підключення та збитки, завдані енергопостачальнику.

Якщо спірні питання між споживачем та електропостачальною організацією розглядаються у суді, тоді термін відключення електропостачання не має перевищувати 1-го місяця, але за умови, що у споживача немає заборгованості за спожиту електричну енергію.

Відключення споживача від електропостачання у разі несплати за спожиту електроенергію має відбуватися з точним дотриманням пунктів 27-30 Правил № 1357.

По-перше, енергопостачальник зобов'язаний спочатку надіслати споживачеві письмове попередження про припинення електропостачання.

Така можливість у нього виникає у випадку, якщо Ви не сплатили за надані ним послуги протягом 10-ти днів після терміну, зазначеного у договорі або в платіжному документі (зазвичай - до 10-го числа наступного за розрахунковим місяця), і тому електропостачальне підприємство не отримало повідомлення про оплату послуг на 20-й день. Іншими словами, енергопостачальник має право надіслати своєму боржникові таке попередження після 30-го числа наступного за розрахунковим місяця.

По-друге, з моменту отримання Вами письмового попередження у Вас є 29 днів, щоб сплатити свій борг.

По-третє, якщо за цей період Ви борг так і не сплатили, тоді на 30-й день з моменту отримання Вами попередження енергопостачальник має право відключити Ваше житло від електропостачання.

Але при цьому забороняється відключення в останній робочий день перед вихідними та святковими днями, окрім аварійних ситуацій. Крім того, у пункті 2 **Постанови Верховної Ради України «Про оплату житлово-комунальних послуг населенням України» від 18.03.1999 р. № 512**, говориться наступне:

«Заборонити Кабінету Міністрів України, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, підприємствам і організаціям незалежно від форм власності відключати жилі приміщення від енерго-, тепло-, водо- і газопостачання та відселяти із житла громадян у разі невнесення ними плати за житлово-комунальні послуги у зв'язку з невплатою заробітної плати або пенсії і непризначенням субсидії».

Тому, якщо Ви заборгували за електропостачання через те, що Вам, у свою чергу, винні зарплату або грошову соціальну допомогу, краще першими попередьте енергопостачальника про Вашу ситуацію, щоб у нього зникла навіть теоретична можливість відключення Вашої квартири від електрики.

По-четверте, згідно із пунктом 28 *Правил № 1357*, якщо у Вас немає коштів на сплату заборгованості, Вам треба звернутися до енергопостачальника із заявою про складення графіка погашення заборгованості або про відстрочення терміну сплати, надавши довідки, котрі підтверджують Вашу неплатоспроможність.

По-п'яте, щоб відновити електропостачання, Вам необхідно сплатити свою заборгованість, вартість повторного підключення, а також відшкодувати збитки, завдані виконавцеві послуги, та написати відповідну заяву про підключення, яке енергопостачальник має здійснити протягом 3-х робочих днів.

Рекомендований перелік законодавчої та нормативної бази

Розділ 4.3. Газопостачання

4.3.1. Як і кому платити за газ

Відносини у сфері газопостачання для населення регламентуються такими основними документами:

Постановою Кабінету Міністрів України *«Про затвердження норм споживання природного газу населенням за відсутності газових лічильників»* від 08.06.1996 р. № 619;

Постановою Кабінету Міністрів України *«Про затвердження Правил надання населенню послуг з газопостачання»* від 09.12.1999 р. № 2246 (далі - Правила № 2246);

Постановою Кабінету Міністрів України *«Про затвердження Типового договору про надання послуг з газопостачання та внесення змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 9 грудня 1999 р. № 2246»* від 05.07.2006 р. № 938.

Розрізняють газопостачальні підприємства, які забезпечують споживача газом на підставі договору, та газотранспортні підприємства, які транспортують газ газопостачальній організації до споживача і надають послуги з обслуговування та по ремонтах зовнішніх і внутрішньобудинкових газопроводів. У той же час одне й те саме підприємство може здійснювати і постачання, і транспортування природного газу.

Газопостачальна організація зобов'язана укласти договори про надання своїх послуг із кожним своїм споживачем на підставі *Типового договору про надання послуг з газопостачання*, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 05.07.2006 р. № 938.

Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Оплата послуг має здійснюватись споживачем не пізніше 10-го числа місяця, наступного за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший термін. До того ж споживач має право вносити авансові платежі, тоді в кінці року виконується перерахунок.

Одиницею обліку спожитого газу є 1 кубічний метр. Його витрати визначаються:

- або за показниками приладів обліку газу;
- або за їхньої відсутності - за нормативами споживання на 1-у людину, котрі встановлено Кабінетом Міністрів України

Під час тимчасової відсутності гарячого водопостачання (окрім щорічних 15-ти днів на ремонтно-профілактичні роботи) і відсутності газового лічильника норма споживання на 1-у людину

збільшується з 9,8 куб.м до 18,3 куб.м за місяць. При цьому теплопостачальна організація та постачальник газу повинні скласти двосторонній акт між собою, у якому мають зафіксувати тривалість відсутності гарячої води (понад 6-ти годин на добу при цілодобовому водопостачанні або більше 30% загального часу постачання води - за умови її постачання за графіком). На підставі цього акта після закінчення півріччя для Вас мають здійснити донарахування за газ, котрий був використаний Вами для умовного або фактичного підігріву води.

До того ж, згідно із **листом НКРЕ № 05-39-14/1038 від 26.04.2001 р.**, «наявність електрообладнання для підігріву води у разі перерви у централізованому гарячому водопостачанні не є підставою для того, щоб не застосовувати норму споживання природного газу, затверджену постановою Кабінету Міністрів України від 08.06.1996 р. № 619». Виходячи з цього, єдиний вихід для тих, хто встановив електричні бойлери для підігріву води - це встановити ще й газовий лічильник.

Роздрібна ціна на природний газ для населення встановлюється Національною комісією регулювання енергоносіїв (НКРЕ). З 2007 року сплата за газ здійснюється за цінами, диференційованими залежно від обсягів споживання за принципом: більше обсяг споживання - більша вартість кубометра газу. Як правило, споживач, котрий мешкає у багатоквартирному будинку зі стандартним набором газових пристроїв - плитою і навіть газовим водонагрівачем - вписується в об'єм до 2 500 кубометрів за рік.

Щомісячна оплата послуг з газопостачання визначається множенням тарифу або на кількість спожитих кубометрів за лічильником, або на місячну норму споживання та кількість осіб, що мешкають у квартирі.

4.3.2. Що зобов'язані робити газівники та споживачі

Відповідно до пункту 32 Правил № 2246, газівники, окрім всього іншого, зобов'язані:

- публікувати у ЗМІ докладну інформацію про зміну роздрібних цін на газ за 5 днів до введення їх в дію та перелік послуг, що надаються споживачеві і вартість яких включено до тарифу на постачання природного газу;
- надавати споживачам інформацію про тарифи на постачання газу, про ціну на газ, про порядок плати за нього, про перелік послуг з газопостачання і про виконавців послуг, про розмір плати за виконання додаткових робіт, про правила підключення до газових мереж, про нормативні та фактичні параметри якісних показників газу і його тиску в газовій мережі тощо.

Крім того, відповідно до пункту 16 Правил № 2246, газівники за рахунок власних засобів повинні проводити:

- перевірку на щільність газопроводів, газових приладів та пристроїв за допомогою газу під робочим тиском;
- ліквідацію витоків газу;
- перевірку відповідності встановлення газових приладів та пристроїв, побудови приміщень, прокладення газопроводів вимогам будівельних норм, проекту та правилам експлуатації;
- перевірку димових та вентиляційних каналів на наявність тяги;
- перевірку наявності вільного доступу до газопроводів, газових приладів та пристроїв, а також у підвали і на горища, де прокладено газопроводи;
- розбирання, очищення від залишків корозії і мастила, а також змащування усіх запірних пристроїв, встановлених на газопроводах та газових приладах;
- перевірку придатності до використання газових приладів та пристроїв, їхнє очищення, наладку та регулювання;

- дрібний ремонт газових приладів та пристроїв, пов'язаний із заміною гвинтів, штифтів, пружин, ущільнювальних матеріалів, у разі перепакування фланцевих та нарізних з'єднань і запірних пристроїв.

Заявку на ремонт газових пристроїв або на усунення витоку газу Ви можете надати телефоном. Газівники повинні реєструвати усі подібні дзвінки в спеціальному журналі. До того ж роботи з ліквідації аварійних ситуацій, які можуть призвести до нещасного випадку, газівники мають виконувати цілодобово силами своїх бригад аварійно-диспетчерських служб.

У свою чергу, відповідно до пункту 29 Правил № 2246, споживач, окрім всього іншого, зобов'язаний:

- у разі відсутності лічильника газу письмово повідомляти протягом 1-го місяця газопостачальне (газорозподільне) підприємство про усі зміни, котрі стосуються видів споживання природного газу (в першу чергу, про зміну складу сім'ї, наявність пільговиків тощо);
- не пізніше ніж за 7 днів до звільнення приміщення або повного припинення газопостачання письмово повідомити виконавця послуги про розірвання договору та розрахуватися за послуги з газопостачання;
- безперешкодно допускати у свої житлові та підсобні приміщення, де розташовано газові прилади та пристрої, лічильники газу, представників виконавця послуги після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень для:
 - локалізації та ліквідації аварійних ситуацій;
 - відключення і заміни газових приладів та пристроїв, усунення порушень і несправностей у їхній роботі, проведення технічного обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання та дворових газопроводів, перевірки показань лічильників газу, наявності та цілісності пломб на них; демонтажу або монтажу лічильників газу, пов'язаного із проведенням їхньої планової повірки;
 - встановлення лічильника газу, що здійснюється з ініціативи та за кошти газопостачальних (газорозподільних) підприємств або за рахунок інших джерел.

Якщо газопостачальна організація порушує вимоги Правил № 2246 і Вашого договору про надання послуг з газопостачання, тоді, згідно із пунктами 1.4. та 2.1. ***Порядку відшкодування збитків, завданих споживачеві природного газу внаслідок порушення газопостачальною або газотранспортною організацією Правил надання населенню послуг з газопостачання***, затвердженого постановою НКРЕ України від 29.05.2003 р. № 476 (далі - Порядок № 476), алгоритм Ваших дій та реакції газівників має бути наступним.

По-перше, Ви подаєте претензію, складену у довільній формі, на адресу газопостачальної організації, працівники якої зобов'язані зареєструвати Вашу заяву у спеціальному журналі.

По-друге, як правило, протягом 2-х робочих днів газівники мають вийти до Вас «на місцевість» для проведення перевірки, наприклад, тиску або якісних показників газу і для складення відповідного акта.

Перевірка тиску газу. Величина тиску газу перевіряється перед газовими приладами споживача в години максимального його споживання.

Мінімальний тиск газу перед газовими приладами та пристроями має складати не менше мінімального допустимого значення, яке передбачено нормативними документами на ці газові прилади та пристрої.

Якщо зміряний тиск газу виявився меншим за це значення, тоді плата за газопостачання - з дня надання заяви до дня відновлення постачання газу з достатнім тиском - не стягується ([див. таблицю 9](#)).

Перевірка складу газу. Відповідно до законодавства, газопостачальна (газотранспортна) організація повинна проводити щомісячну перевірку параметрів якості газу, і, згідно із пунктом 2.1. Порядку № 476, протягом 5-ти днів з дня її проведення публікувати у ЗМІ докладну інформацію про результати.

Перевірка також може бути проведеною додатково за письмовою заявою споживача.

Якщо в її результаті з'ясувалося, що якісні показники газу відповідають встановленим нормативам, тоді виконання перевірки має оплатити споживач, а, якщо не відповідає - тоді газопостачальна організація.

Крім того, газівники зобов'язані:

- відповідно до пункту 32 *Правил № 2246*, самостійно протягом 1-го місяця здійснити споживачеві перерахунок розміру плати за газопостачання - пропорційно зниження кожного з параметрів якості газу, встановлених *ГОСТ 5542-87 «Гази горючі природні для промислового і комунально-побутового призначення. Технічні умови»* - за період з дня надання заявки від споживача до того дня, коли було відновлено параметри якості газу ([див. таблицю 9](#));
- повідомити споживача про такий перерахунок протягом 10-ти календарних днів з дня проведення перерахунку ;
- протягом 5-ти днів усунути виявлені під час перевірки порушення або надіслати споживачеві аргументовану відмову.

По-третє, якщо представники газопостачального підприємства протягом 2-х робочих днів до Вас не прибули або відмовилися скласти відповідний акт, тоді претензія буде вважатися обґрунтованою, якщо її підпишуть не менше ніж 3 особи або споживач і виборна особа будинкового комітету чи іншого органу самоорганізації населення.

По-четверте, якщо газопостачальне підприємство продовжує порушувати законодавство, Вам - згідно із пунктом 37 Правил № 2246 - потрібно відправити претензію уже до однієї з нижчезазначених організацій, які здійснюють контроль за дотриманням Правил у межах своїх повноважень:

- до Міністерства палива та енергетики;
- до Національної комісії регулювання енергоносіїв;
- до Держспоживстандарту;
- до Антимонопольного комітету.

4.3.3. Чому і як відключають газ

Відповідно до пункту 6 Правил № 2246, газопостачання споживача припиняється у випадку:

- проведення планово-профілактичного обслуговування та/або капітального ремонту систем газопостачання;
- ліквідації наслідків аварій, спричинених надзвичайними ситуаціями техногенного, природного або екологічного характеру, та проведення ремонтно-відновних робіт;
- порушення споживачем термінів сплати за надані послуги з газопостачання;

- самовільного використання газу споживачем;
- порушення споживачем Правил безпеки систем газопостачання, що створює загрозу виникнення аварійної ситуації;
- подання споживачем письмової заяви про припинення газопостачання;
- відмови споживача від встановлення лічильника газу з ініціативи і за кошти газопостачального підприємства.

У цих випадках газівники зобов'язані повідомити Вас про причини та терміни припинення газопостачання, а газопостачальне підприємство - зробити протягом 1-го місяця перерахунок оплати послуг.

Відключення газу споживачеві у житлових будинках, залежно від обставин, здійснюється шляхом перекриття запірних пристроїв та встановлення пломби та/або інвентарної заглушки перед газовим приладом (пристроєм) або на ввідному газопроводі.

Якщо Ви самовільно відновили газопостачання своєї квартири, тоді газівники роблять механічне від'єднання відводу Вашого газопроводу від діючого газопроводу.

У будь-якому випадку про припинення газопостачання складається акт у 2-х примірниках, один з залишається у Вас як у споживача.

Найбільш поширеним є відключення газопостачання, коли споживач заборгував за «газові» послуги. Проте регламент відключення суворо обумовлений Порядком № 476.

По-перше, газопостачальне підприємство повинне спочатку надіслати споживачеві письмове попередження про припинення газопостачання. Така можливість у газівників виникає у тому разі, якщо Ви не оплатили надані послуги протягом 10-ти днів після терміну, зазначеного у договорі або в платіжному документі (зазвичай до 10-го числа наступного за розрахунковим місяця), а газопостачальне підприємство протягом наступних 5-ти днів не отримало повідомлення про оплату. Тобто, простіше кажучи, газівники мають право надіслати своєму боржникові таке попередження з 26-го числа наступного за розрахунковим місяця.

По-друге, з моменту отримання Вами письмового попередження (з позначкою про його вручення) у Вас є 10 днів, щоб сплатити свій борг.

По-третє, якщо за цей період Ви борг так і не сплатили, тоді у газівників є усі підстави відключити Ваше житло від газу. Але при цьому забороняється відключення в останній робочий день перед вихідними і святковими днями, окрім аварійних ситуацій. До того ж - як вже вище згадувалося - у пункті 2 Постанови Верховної Ради України «Про оплату житлово-комунальних послуг населенням України» від 18.03.1999 р. № 512 говорить дослівно наступне:

«Заборонити Кабінету Міністрів України, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, підприємствам і організаціям незалежно від форм власності відключати жилі приміщення від енерго-, тепло-, водо- і газопостачання та відселяти із житла громадян у разі невнесення ними плати за житлово-комунальні послуги у зв'язку з невплатою заробітної плати або пенсії і непризначенням субсидії».

Тому, якщо Ви заборгували за газ через те, що Вам, у свою чергу, винні зарплату або грошову соціальну допомогу, тоді краще першими попередьте газівників про Вашу ситуацію, щоб у них зникла навіть теоретична можливість відключення Вашої квартири від газопостачання.

Якщо газівники відключили споживача, який не порушував договору, або споживача-боржника без письмового попередження чи в останній робочий день перед вихідними та святковими днями -

тоді таке припинення газопостачання вважається безпідставним, і, згідно із пунктом 2.6. Порядку № 476, газопостачальна (газотранспортна) організація зобов'язана відшкодувати споживачеві збитки (за об'єм недоданого газу), котрі обчислюються виходячи з фактичного середньогодинного споживання газу за останній розрахунковий період, з кількості годин перерви та цін на газ, які діяли в період припинення газопостачання (див. таблицю 9).

По-четверте, щоб відновити газопостачання, Вам потрібно сплатити свою заборгованість та відшкодувати збитки, завдані газопостачальному підприємству (фактично вартість відключення-підключення газу), і написати відповідну заяву про підключення, яке газівники мають здійснити протягом 2-х робочих днів.

Таблиця 9

ВИМОГИ
за кількісними та якісними показниками послуг газопостачання
та зменшення плати у разі їхнього відхилення (на підставі Порядку № 476)

Кількісні та якісні показники	Вимога відповідно до чинного законодавства	Відхилення	Зменшення плати за надані послуги у разі відхилення від показників
Мінімальний тиск газу перед газовими приладами	Повинен складати не менш ніж мінімальне допустиме значення, яке передбачено у нормативних документах на газові прилади (пристрої)	Тиск менший	Плата за газопостачання з дня подання заяви до дня відновлення постачання газу з мінімально допустимим тиском не здійснюється
Якість газу	Має відповідати вимогам ГОСТ 5542-87 «Гази горючі природні для промислового і комунально-побутового призначення. Технічні умови»	Невідповідність	Плата за спожитий газ зменшується пропорційно зниженню кожного з параметрів якості газу, встановлених ГОСТ 5542-87, з дня встановлення факту таких змін до дня їхнього відновлення
Відключення від газопостачання за заявою споживача (за відсутності лічильника газу)	Термін виконання - 2 робочі дні у містах	Перевищення термінів виконання	Газопостачальна організація відшкодовує споживачеві вартість газу у повному обсязі з моменту подання ним заяви до моменту припинення газопостачання
Відключення від газопостачання у випадку заборгованості споживача	Має здійснюватися з обов'язковим письмовим попередженням, а також окрім останнього робочого дня перед вихідними і святковими днями	Без письмового попередження або в останній робочий день перед вихідними та святковими днями	Газопостачальна організація відшкодовує споживачеві збитки (за об'єм недоданого газу), котрі обчислюються виходячи з фактичного середньогодинного споживання газу за останній розрахунковий період, з кількості годин перерви та цін на газ, які діяли в період припинення газопостачання

4.3.4. Якщо Ви тимчасово відсутні

Варіант 1. Якщо Ви або члени Вашої сім'ї тимчасово не мешкали за місцем реєстрації.

Згідно із пунктом 28 *Правил № 2246*, Ви маєте право на проведення перерахунку за період не більш як 6-ть місяців у разі, якщо Ви або члени Вашої сім'ї тимчасово відсутні за основним місцем помешкання. Перерахунок буде проведено, якщо Ви подасте у місячний строк до газопостачального підприємства відповідну письмову заяву з відповідними підтвердними документами.

Тому протягом місяця після Вашого повернення напишіть заяву газівникам із проханням здійснити перерахунок за період Вашої відсутності ([зразок 34](#)), та додайте до неї офіційний документ, котрий підтверджує цю відсутність, - це може бути довідка з місця тимчасового помешкання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання тощо).

Варіант 2. Ваша сім'я у повному складі залишає помешкання.

Згідно із пунктом 28 *Правил № 2246*, Ви маєте повне право від'єднатися від послуг з газопостачання - або повністю, або частково, шляхом відключення окремих опалювальних приладів та пристроїв.

У такому разі Вам треба написати заяву виконавцеві з проханням припинити газопостачання Вашої квартири ([зразок 35](#)). Газівники повинні протягом 2-х робочих днів (для міста) в узгоджений із Вами час відключити газ шляхом перекриття запірних пристроїв на ввідному газопроводі зі встановленням пломби або заглушки.

Відключення та опломбування мають здійснюватися тільки за Вашої присутності. До того ж складається акт, який підписується виконавцем роботи та споживачем. З наступного дня Вам не нараховуватиметься плата за газ. Для відновлення газопостачання Вам потрібно буде знову звернутися до газопостачального підприємства із заявою про відновлення постачання газу.

Якщо газівники з власної вини не відключать Ваше житло від газу протягом 2-х днів, вони будуть вимушені компенсувати Вам вартість газу з моменту подачі Вами заяви до моменту припинення газопостачання.

4.3.5. Як встановити лічильник газу

Зайве агітувати за лічильники газу, оскільки фактичне споживання газу мешканцями багатоквартирного будинку, як правило, у 2 та більше разів є меншим за нормативне.

Як правило, встановлення лічильника газу відбувається за ініціативою самого споживача. У той же час існує ще й спеціальна програма для малозабезпечених верств населення, в першу чергу, для пенсіонерів, інвалідів, ветеранів війни з установлення газових лічильників за рахунок газопостачальних підприємств. Проте стосується вона тільки тих приміщень, котрі опалюються газовими казанами, тобто приватного сектора.

Для того, щоб встановити лічильник у своїй квартирі, Вам потрібно знати наступне.

По-перше, розпочати свої дії потрібно з подання до газопостачальної організації заяви про встановлення лічильника, додавши до неї ксерокопію технічного паспорта на квартиру та довідку про відсутність заборгованості.

По-друге, як правило, лічильник газу Вам встановлять самі газівники, але Ви можете звернутися також до інших підприємств, які мають необхідні ліцензії і дозвіл на виконання таких робіт.

Після встановлення газового лічильника виконавець робіт зобов'язаний Вам видати акт та розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання робіт. Коли лічильник буде опломбований, Ви зможете платити за газ вже за його показниками.

По-третє, згідно із пунктом 23 *Правил № 2246*, Ви несете всю відповідальність за збереження та цілість встановлених у Вас лічильників газу і пломб на них.

Якщо Ви помітили порушення в роботі, несправності, виявили зовнішні пошкодження лічильника або у Вас виникли сумніви з приводу достовірності його показань, негайно (протягом 3-х днів) повідомте про це газопостачальне підприємство.

Експертиза лічильника газу здійснюється на вимогу і за кошти як споживача, так і газопостачального підприємства.

У випадку підтвердження факту пошкодження лічильника газу з вини споживача він відшкодовує вартість перевірки, ремонту та/або встановлення нового лічильника.

Факт пошкодження (втручання в роботу) лічильника газу, що призвело до зниження його показань, засвідчується спеціалізованою організацією (підприємством), яке має право проводити експертизу.

У разі коли замість тимчасово вилученого на експертизу лічильника газу неможливо встановити інший лічильник, газові прилади та пристрої споживача тимчасово підключаються до системи газопостачання без лічильника, про що представниками газорозподільного підприємства складається відповідний акт у 2-х примірниках, один з яких залишається у споживача.

По-четверте, відповідно до пункту 15 *Правил № 2246*, оплата за нормами споживання у разі наявності лічильника газу не допускається, крім випадків:

- самовільного підключення газових приладів та пристроїв споживача до системи газопостачання шляхом зривання або пошкодження пломб на запірних пристроях, засувках на вводі в будинок, пошкодження або зняття інвентарних заглушок тощо;
- пошкодження лічильника газу, повірочного тавра, цілості його пломб, а також дій споживача, що призвели до зниження показань лічильника;
- відмови споживача у доступі до власних приміщень, де розташовані газові прилади та пристрої, лічильники газу, представникам газопостачального (газорозподільного) підприємства для контрольного зняття показань лічильників газу;
- прострочення планової повірки лічильника газу з вини споживача у разі відмови споживача у доступі до своїх приміщень, де розташовані лічильники газу, для їхнього демонтажу або монтажу.

Зняття показань лічильників газу здійснюється споживачем щомісячно. Газопостачальне підприємство має право контролювати правильність зняття свідчень та оформлення споживачем платіжних документів. Як правило, газівники повинні проводити не менше ніж 1 раз на 6 місяців контрольне зняття показань лічильників відповідно до затверджених графіків.

По-п'яте, згідно із пунктом 16-1 *Правил № 2246*, періодична повірка лічильників газу, їхнє технічне обслуговування та пов'язаний з такою повіркою ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) здійснюються за рахунок газорозподільного підприємства.

Як правило, міжповірочний інтервал для газових лічильників, встановлених у квартирах, складає 5 років. Протягом 1-го місяця з дати закінчення цього терміну газівники повинні сповістити Вас про необхідність такої повірки, самостійно і безкоштовно демонтувати, повірити і знову встановити лічильник.

На час «безлічильникового» періоду вартість газопостачання обчислюється відповідно до середньомісячного обсягу споживання газу в аналогічному періоді (опалювальному або міжопалювальному) попереднього року або за фактичний період споживання, якщо він становить менш як 6 місяців.