

[Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води \[...\]](#)

Кабінет Міністрів України; Постанова, Правила, Договір [...] від 21.07.2005 № 630

 Верховна Рада України — Законодавство України

[09.02.12 22:25]



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 21 липня 2005 р. N 630
Київ

Про затвердження Правил надання послуг
з централізованого опалення, постачання холодної
та гарячої води і водовідведення та типового
договору про надання послуг з централізованого
опалення, постачання холодної та гарячої
води і водовідведення

*{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
N 1268 (1268-2007-п) від 31.10.2007
N 933 (933-2009-п) від 03.09.2009
N 151 (151-2010-п) від 17.02.2010
N 1135 (1135-2011-п) від 31.10.2011 }*

Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є:**

1. Затвердити такі, що додаються:

Правила надання послуг з централізованого опалення
постачання холодної та гарячої води і водовідведення;

типовий договір про надання послуг з централізованог
опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

постанову Кабінету Міністрів України від 30 грудня 1997 р
N 1497 (1497-97-п) "Про затвердження Правил надання населенн
послуг з водо-, теплопостачання та водовідведення" (Офіційни
вісник України, 1998 р., N 1, ст. 16);

пункт 10 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2001 р. N 450 (450-2001-п) (Офіційний вісник України 2001 р., N 20, ст. 856);

пункт 2 постанови Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2002 р. N 1973 (1973-2002-п) "Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України" (Офіційний вісник України 2002 р., N 52, ст. 2391);

пункт 5 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 15 травня 2003 р. N 717 (717-2003-п) (Офіційний вісник України 2003 р., N 21, ст. 937).

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

Інд. 21

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України
від 21 липня 2005 р. N 630

ПРАВИЛА
надання послуг з централізованого опалення,
постачання холодної та гарячої
води і водовідведення

Загальні положення

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг (далі - виконавець), і фізичною та юридичною особою (далі - споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - послуги).

2. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

опалювана площа (об'єм) будинку - загальна площа (об'єм приміщень будинку, в тому числі у разі опалення площа (об'єм сходових кліток, ліфтових та інших шахт;

кількісний показник послуг - одиниця виміру для обчислення кількісних показників отриманої споживачем послуги, визначен

відповідно до законодавства;

міжопалювальний період - період між кінцем одного опалювального сезону та початком наступного опалювального сезону;

опалювана площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) загальна площа (об'єм) квартири, а також будинку садибного типу без урахування площі лоджій, балконів, терас;

точка розбору - місце розташування водорозбірних кранів або змішувачів холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу);

централізоване водовідведення - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у відведенні стічних вод, яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових централізованих систем водовідведення;

централізоване постачання холодної та гарячої води - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у холодній та гарячій воді, яка надається виконавцем з використання внутрішньобудинкових систем холодного та гарячого водопостачання;

централізоване опалення - послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у забезпеченні нормативної температури повітря приміщення квартири (будинку садибного типу), яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових систем теплопостачання.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України "Про житлово-комунальні послуги" (1875-15).

Порядок надання послуг

3. Послуги надаються споживачам безперебійно, виключно з винятком часу перерв, визначених відповідно до частини третьої статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (1875-15).

{ Пункт 3 в редакції Постанови КМ N 1135 (1135-2011-п) від 31.10.2011 }

4. У разі планування перерви в наданні послуг виконавець зобов'язаний повідомити про це споживача через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (за винятком перерви, що настала внаслідок аварії або дії непереборної сили). У повідомленні зазначаються причина та час перерви в наданні відповідних послуг.

5. Рішення про початок та закінчення опалювального сезону

приймається виконавчими органами відповідних сільських, селищних та міських рад або місцевими державними адміністраціями виходячи кліматичних умов згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації, нормами санітарного законодавства та іншими нормативними документами.

6. Послуги повинні відповідати:

з централізованого постачання холодної та гарячої води вимогам щодо якості і тиску води, температури гарячої води, також розрахунковим нормам витрати води у точці розбору;

з централізованого опалення – нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови і 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.

7. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування мають право тимчасово визначати інші норми споживання, кількісні та якісні показники та режими надання послуг в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

Перелік послуг, що надаються споживачеві, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку.

8. Послуги надаються споживачеві згідно з договором, що оформляється на основі типового договору про надання послуг централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води водовідведення (далі – договір).

Порядок обліку та оплати послуг

9. У квартирі (будинку садибного типу) роботи з установами засобів обліку води і теплової енергії (далі – квартирні засоби обліку) проводяться спеціалізованою організацією, виконавцем виробником чи постачальником за рахунок коштів споживача.

Квартирні засоби обліку беруться виконавцем на абонентський облік.

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

10. Оплата послуг за показаннями квартирних засобів обліку провадиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбор холодної та гарячої води у квартирі незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок.

Справляння плати за нормативами (нормами) споживання з наявності квартирних засобів обліку без урахування їх показань не допускається, за винятком випадків, передбачених абзацом п'яти пункту 16 цих Правил. Виконавець і споживач не мають прав відмовлятися від врахування показань засобів обліку.

11. У разі встановлення будинкових засобів обліку води багатоквартирному будинку, де окремі квартири обладнані квартирними засобами обліку, споживач, який не має квартирних засобів обліку, оплачує послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку, не враховуючи витрати води виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат води з показаннями усіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку пропорційно кількості мешканців квартири в разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що підтверджується актом обстеження, який складається виконавцем у присутності не менш як двох мешканців будинку.

За наявності витоків із загальнобудинкової мережі споживачі, які не мають квартирних засобів обліку, оплачують послуги холодного, гарячого водопостачання та водовідведення з встановленими нормативами (нормами) за місяць, у якому ці виток виявлені.

12. У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії споживач оплачує послуги згідно з їх показаннями пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) за умови здійснення власником, балансоутримувачем будинку та/або виконавцем заходів з утеплення місць загального користування будинку.

У разі нездійснення таких заходів споживач не сплачує за опалення місць загального користування будинку.

13. У разі коли опалювальні пристрої в квартирі (будинку садибного типу) обладнані приладами-розподільниками теплової енергії або потужність приладів опалення (радіаторів) не відповідає розрахунковій, споживач оплачує послуги за результатами розрахунків витрат тепла, які здійснюються виконавцем з методикою, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

14. Показання будинкових засобів обліку знімаються представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів.

Показання квартирних засобів обліку знімаються споживачем щомісяця.

15. Засоби обліку води і теплової енергії, встановлені квартирі (будинку садибного типу) та на вводі у багатоквартирний будинок, підлягають періодичній повірці.

Періодична повірка засобів обліку води і теплової енергії проводиться у строк, що не перевищує одного місяця. За цей час споживач оплачує відповідні послуги у такому порядку:

з централізованого постачання холодної та гарячої води згідно із середньомісячними показаннями засобів обліку за попередні три місяці;

з централізованого опалення – згідно із середньомісячним показаннями засобів обліку за попередній опалювальний період.

У разі несправності засобів обліку води і теплової енергії, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання.

16. У разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку споживач в установленому порядку може проводити їх позачергову повірку за власні кошти, про що інформувати виконавця. Якщо виявлена у показаннях помилка виходить за межі передбачені у паспорті квартирної засоби обліку, виконавець повинен здійснити перерахунок плати за споживання води та/або теплової енергії з дня останньої повірки або встановлення засоби обліку, якщо його повірка не проводилась, шляхом зменшення плати на відсоток, який перевищує встановлені межі точності для цього типу засоби обліку, до моменту виявлення помилки.

17. Послуги з водовідведення оплачуються споживачем розрахунку обсягу витрат холодної та гарячої води згідно з нормативами (нормами) споживання або показаннями засоби обліку води.

18. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць. Плата за послуги вноситься не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим, якщо договором не встановлено інший строк.

Система оплати послуг (щомісячна або авансова) та форми оплати послуг (готівкова або безготівкова) визначаються у договорі

між споживачем і виконавцем.

19. У разі застосування авансової системи оплати послуг виконавець періодично, раз на 6 місяців, здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживача.

20. Плата за надані послуги вноситься споживачем відповідно до показань засобів обліку води і теплової енергії або затверджених нормативів (норм) споживання на підставі платіжного документа (розрахункової книжки, платіжної квитанції тощо) або відповідно до умов договору на встановлення засобів обліку.

У платіжному документі передбачаються графи для зазначення поточних і попередніх показань засобів обліку води, теплової енергії, різниці цих показань або затверджених нормативів (норм) споживання, тарифу на даний вид послуг і суми, яка належить до сплати за надану послугу.

21. У разі відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку води теплової енергії плата за надані послуги справляється згідно установленими нормативами (нормами) споживання:

з централізованого постачання холодної та гарячої води водовідведення - з розрахунку на одну особу та на ведення особистого підсобного господарства;

з централізованого опалення - з розрахунку за 1 кв. метр (куб. метр) опалюваної площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) та додатково за перевищення розрахункової потужності приладів опалення (радіаторів) згідно із законодавством.

22. У разі коли споживач відповідно до законодавства має пільги з оплати послуг, у договорі робиться відповідна позначка. При цьому дані про зазначену пільгу вносяться у договір між виконавцем та постачальником.

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

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

23. За несвоєчасну оплату послуг споживач сплачує пеню

установлених законом та договором розмірах. У разі перерви наданні послуг, ненадання або надання їх не в повному обсязі зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних і якісних показників від нормативних, виконавець проводить перерахунок розміру плати за фактично надані послуги в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, та виплачує споживачеві компенсації за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відбудовних робіт відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

{ Пункт 23 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 93 (933-2009-п) від 03.09.2009, N 151 (151-2010-п) від 17.02.2010, N 1135 (1135-2011-п) від 31.10.2011 }

Відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води багатоквартирних будинків з ініціативи споживачів

{ Назва розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 1268 (1268-2007-п) від 31.10.2007 }

24. Споживачі можуть відмовитися від отримання послуг централізованого опалення та постачання гарячої води.

{ Пункт 24 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 1268 (1268-2007-п) від 31.10.2007 }

25. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у порядку, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства. { Абзац перший пункту 25 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 1268 (1268-2007-п) від 31.10.2007 }

Самовільне відключення від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води забороняється.

26. Відключення споживачів від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води здійснюється у разі, коли технічна можливість такого відключення передбачена затверджено органом місцевого самоврядування відповідно до Закону України "Про теплопостачання" (2633-15) схемою теплопостачання, за умов забезпечення безперебійної роботи інженерного обладнання будинку та вжиття заходів щодо дотримання в суміжних приміщеннях вимог будівельних норм і правил з питань проектування житлових будинків опалення, вентиляції, кондиціонування, будівельної теплотехніки державних будівельних норм з питань складу, порядку розроблення погодження та затвердження проектної документації для будівництва а також норм проектування реконструкції та капітального ремонту частини опалення.

{ Пункт 26 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 126 (1268-2007-п) від 31.10.2007 }

27. Витрати, пов'язані з відключенням від мереж централізованого опалення та постачання гарячої води, а тако встановленням індивідуальних (автономних) систем опалення відшкодовуються споживачами відповідно до калькуляції, складено виконавцем.

{ Пункт 27 в редакції Постанови КМ N 1268 (1268-2007-п) ві 31.10.2007 }

28. Споживачі, які встановили у квартирі багатоквартирного будинку індивідуальні (автономні) системи опалення, оплачують послуги з централізованого опалення місць загального користування будинку відповідно до методики, що затверджується центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства.

Права та обов'язки споживача

29. Споживач має право на:

1) зменшення розміру плати у разі:

надання послуг не в повному обсязі, зниження їх якості зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання; { Абзац другий підпункту 1 пункту 29 в редакції Постанови КМ N 151 (151-2010-п від 17.02.2010 }

тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви споживача та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання).

2) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;

3) несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання послуг шляхом зняття пломб за свій рахунок протягом доби згідно письмовою заявою;

4) перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому цими Правилами { Підпункт 4 пункту 29 із змінами, внесеними згідно з Постановою

КМ N 933 (933-2009-п) від 03.09.2009 }

5) установлення квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;

6) періодичну перевірку, обслуговування та ремонт (у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж) квартирних засобів обліку;

7) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;

8) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;

9) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

10) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок нена належного надання або ненадання послуг. { Пункт 29 доповнено підпунктом 10 згідно з Постановою КМ N 933 (933-2009-п) від 03.09.2009 }

Споживач має також інші права відповідно до законодавства.

30. Споживач зобов'язаний:

1) оплачувати послуги в установлені договором строки;

2) забезпечувати доступ до мережі, арматури, квартирних засобів обліку, розподільчих систем представника виконавця з наявності в нього відповідного посвідчення:

для ліквідації аварій - цілодобово;

для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного і профілактичного огляду, зняття контрольних показників квартирних засобів обліку - згідно умовами договору;

3) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку та не втручатися в їх роботу;

5) у разі несвочасного внесення плати за послуги сплачувати пеню у встановлених законом та договором розмірі;

6) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

Права та обов'язки виконавця

31. Виконавець має право:

1) у разі несвоєчасного внесення споживачем платежів з надані послуги нараховувати пеню у розмірі, встановленому законом та договором;

2) вносити за погодженням із споживачем у договір зміни, що впливають на розмір плати за послуги;

3) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) доступу, у тому числі несанкціонованого, в приміщенні споживача для ліквідації аварій відповідно до встановленого законом порядку.

Виконавець має також інші права відповідно до законодавства.

32. Виконавець зобов'язаний:

1) своєчасно надавати споживачу послуги в установлені обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та як не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавств та цих Правил;

2) інформувати споживача про адресу та номер телефон диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служб (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);

3) надавати споживачеві в установленому законодавством порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, а також інформацію про ці Правила (зазначається у договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця);

4) контролювати установлені міжпунктові інтервали, проводити періодичну перевірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;

5) проводити два рази на рік перевірку стан внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку і складенням відповідного акта;

6) узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дн до проведення планових робіт всередині житлового приміщення ча доступу до такого приміщення з наданням йому відповідног письмового повідомлення;

7) повідомляти споживача про плановану перерву в наданн послуг через засоби масової інформації, а також письмово н пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що наста внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причин та часу перерви в наданні послуг;

8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживач шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі (будинк садибного типу) протягом доби;

9) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентськи облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;

10) утримувати внутрішньобудинкові мережі у належном технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування т ремонт;

11) інформувати споживача протягом доби з дня виявленн недоліків у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/аб інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирног будинку або житлового будинку (у разі його особистого звернення невідкладно), про причини та очікувану тривалість зупиненн надання послуг або обмеження їх кількості, а також про причин порушення якісних показників надання послуг;

12) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг а також виконувати заявки споживачів у строк, установлени законодавством та договором;

13) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачі щодо кількості та якості надання послуг, а також облік і розгляду;

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

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

16) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх, надання не в повному обсязі, зниження якості зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, у порядку встановленому Кабінетом Міністрів України та визначеному договором; { Підпункт 16 пункту 32 в редакції Постанови КМ N 15 (151-2010-п) від 17.02.2010 }

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

18) відшкодовувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, заподіяну його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і договору;

19) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і договором;

19-1) забезпечити проведення оплати послуг з опалення на поточний рахунок із спеціальним режимом використання шляхом зазначення реквізитів такого рахунка в договорі; { Пункт 3 доповнено підпунктом 19-1 згідно з Постановою КМ N 113 (1135-2011-п) від 31.10.2011 }

20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства. { Пункт 32 з редакції Постанови КМ N 933 (933-2009-п) від 03.09.2009 }

Порядок перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг

33. У разі неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі з допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові точна адреса проживання споживача, а також найменування виділеної або ненаданої послуги. Повідомлення споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язковим

реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заяво споживачів. Представник виконавця зобов'язаний повідомит споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомленн (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомленн та час його прийняття.

34. Представник виконавця, якому відомі причини неналежног надання або ненадання послуги, зобов'язаний невідкладно повідомит про це споживача та зробити відповідну відмітку в журнал реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факт неналежного надання або ненадання послуг.

35. Представник виконавця, якому не відомі причин неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/аб якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведенн такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавц повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договор строку.

36. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/аб якісних показників надання послуг споживач і виконавець визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або орган місцевого самоврядування, а також представник об'єднанн споживачів. За результатами повторної перевірки складається ак про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його представником), представником виконавця представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/аб органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднанн споживачів.

37. За результатами перевірки складається акт-претензія пр неналежне надання або ненадання послуг (далі акт-претензія), яки підписується споживачем та представником виконавця згідно додатком 2. Акт-претензія складається у двох примірниках по одном для споживача та виконавця.

38. У разі неприбуття представника виконавця в установлени договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісни показників або необґрунтованої відмови від підписання акта претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали н менш як два споживачі.

39. Акт-претензія реєструється уповноваженими особам виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатко 3. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт-претензію повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її