**Роз’яснення щодо реалізації вимог (положень) постанови**

**Кабінету Міністрів України від 06.02.2024 № 127 «Деякі питання здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості»**

 4 липня 2024 р.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

6 лютого 2024 року Кабінетом Міністрів України прийнято постанову № 127 «Деякі питання здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості», якою:

затверджено Порядок здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості (далі – Порядок);

внесено зміни до [Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1145-2018-%D0%BF#n10), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145;

визнано такою, що втратила чинність, [постанову Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. № 151](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/151-2010-%D0%BF) «Про затвердження Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості».

З метою забезпечення єдиного підходу до реалізації вимог (положень) Порядку, а також враховуючи питання, які порушуються підприємствами галузі, вважаємо за доцільне надати роз’яснення щодо наступного.

Порядок визначає механізм та умови здійснення перерахунку вартості послуг з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами/управління побутовими відходами за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості.

Дія цього Порядку поширюється на виконавців зазначених комунальних послуг та споживачів, яким надається відповідна послуга.

При цьому, зазначаємо, що постачання теплової енергії на умовах договору купівлі – продажу теплової енергії не є комунальною послугою.

У такому разі відповідальність теплопостачальної організації за неналежне виконання договору купівлі-продажу теплової енергії визначається згідно з вимогами Правил користування тепловою енергією, затверджених [постановою Кабінету Міністрів України від](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/151-2010-%D0%BF) 3 жовтня 2007 р. № 1198, та договору, укладеного зі споживачем теплової енергії.

*Щодо відповідальності виконавця комунальної послуги за неналежне виконання договору про надання комунальних послуг*

Відповідно до частини другої статті 8 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» (далі – Закон) передбачено обов’язок виконавця комунальної послуги забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договорів про їх надання.

Якість комунальної послуги повинна відповідати вимогам, встановленим цим Законом, іншими актами законодавства та договором. Обов’язок забезпечення відповідності якості комунальної послуги встановленим вимогам покладається на виконавця такої послуги (частина третя статті 16 Закону).

Відповідальність за неналежне виконання договору визначено статтею 26 Закону. Так, частиною другою статті 26 цього Закону передбачено, що виконавець комунальної послуги зобов’язаний самостійно здійснити перерахунок вартості комунальної послуги за весь період їх *ненадання, надання не в повному обсязі* або *невідповідної якості*, *а також сплатити споживачу неустойку (штраф, пеню) у порядку та розмірі, визначених законодавством або договором.*

При цьому законодавство не позбавляє права споживачів на складання та підписання актів-претензії у зв’язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їхніх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт.

Виконавець комунальної послуги зобов’язаний розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів, у визначених законом випадках – управителів, і проводити відповідні перерахунки розміру плати за комунальні послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором про надання комунальних послуг.

Питання стосовно оформлення претензій споживачів регулюється згідно із статтею 27 – 28 Закону. Форму акту-претензії передбачено додатком до Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27.12.2018 № 1145.

*Щодо розмежування кількісних* та *якісних* *характеристик комунальних послуг при здійсненні перерахунку*

З урахуванням вимог законодавства щодо необхідності забезпечення виконавцем комунальної послуги відповідності *кількісних* та *якісних* характеристик послуги встановленим нормативам *на межі, визначеній договором*, Порядок побудований по принципу розподілу вимог (положень) щодо здійснення перерахунку у разі:

*ненадання послуги, надання послуги не в повному обсязі;*

*надання послуги невідповідної якості.*

Згідно з визначеннями, наведеними у пункті 2 Порядку:

*ненадання послуги, надання послуги не в повному обсязі* – ненадання виконавцем послуги протягом усього розрахункового періоду, визначеного умовами договору, часткове її надання та/або надання протягом періоду, що є меншим за розрахунковий період, визначений умовами договору, зокрема у зв’язку з перевищенням виконавцем нормативних строків проведення аварійно-відновлювальних робіт;

*надання послуги невідповідної якості* – надання виконавцем послуги з порушенням вимог щодо її якісних характеристик, передбачених договором про надання комунальної послуги, а також стандартами, нормативами, нормами, порядками і правилами.

*Щодо* *здійснення перерахунку у разі ненадання послуг, надання послуг не в повному обсязі*

Пунктами 13, 17, 23 Порядку визначено умови та механізм здійснення перерахунку у разі ненадання, надання не в повному обсязі:

послуги з постачання теплової енергії (стосується споживачів, яким плата за послугу нараховується виходячи з обсягу, визначеного розрахунковим методом, зокрема за нормами споживання, скоригованими виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря, відповідно до [Методики розподілу](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1502-18#n15) [між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1502-18#n15), затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі – Методика розподілу);

послуги з постачання гарячої води, з централізованого водопостачання (стосується споживачів, яким плата за такі послуги нараховуються виходячи з обсягу, визначеного розрахунковим методом, відповідно до [Методики розподілу](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1502-18#n15)).

При цьому пунктом 27 Порядку встановлено, що у разі здійснення перерахунку за послуги з централізованого водопостачання та/або постачання гарячої води у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі пропорційно здійснюється перерахунок за послугу з централізованого водовідведення.

Водночас передбачено, що перерахунок не здійснюється:

у разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі споживачам, яким плата за такі послуги нараховується за показаннями вузлів комерційного обліку теплової енергії/води або показаннями вузлів розподільного обліку води (до встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку води у будівлі),

у разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі за період, протягом якого відбувалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача (пункт 11 Порядку).

*Щодо здійснення перерахунку у разі надання послуг невідповідної якості*

Порядком передбачено якісні характеристики надання комунальних послуг, які враховуються при здійсненні виконавцем комунальних послуг перерахунку вартості таких послуг у разі їх надання невідповідної якості.

Зазначені якісні характеристики щодо кожної комунальної послуги визначено виходячи з вимог Закону України «Про житлово-комунальні послуги», Правил та типових договорів про надання послуг, затверджених відповідними постановами Кабінету Міністрів України.

Звертаємо увагу, що виконавець комунальної послуги забезпечує відповідність якісних характеристик послуги встановленим нормативам на межі, встановленій законодавством та договором.

При цьому перерахунок не здійснюється:

у разі надання послуги невідповідної якості за період, протягом якого відбувалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача;

у разі невідповідності фактичної температури повітря нормативній температурі у приміщеннях споживача, що оснащені вузлами розподільного обліку теплової енергії/приладами-розподілювачами теплової енергії (у разі укладення споживачем індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем);

якщо виконавець послуги доведе, що в точці обліку такої послуги (у разі укладення індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем – на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача) її якість відповідала вимогам, установленим [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19) «Про житлово-комунальні послуги», іншими актами законодавства і договором.

*Для прикладу:*

*1. Правилами надання послуги з постачання гарячої води, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 11.12.2019 № 1182 (далі – Правила № 1182), встановлено, що параметри якості гарячої води повинні відповідати вимогам державних санітарних норм і правил на питну воду.*

*Значення температури гарячої води становить не нижче ніж 50°C і не вище ніж 75°C на межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку та інженерно-технічних систем приміщення споживача та не нижче ніж 55°C і не вище ніж 75°C на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.*

*Значення тиску гарячої води повинно відповідати параметрам, встановленим державними будівельними нормами і правилами.*

*Визначення кількості та якості (щодо температури та тиску) послуги для індивідуального договору здійснюється відповідно до умов договору за показаннями вузла комерційного обліку гарячої води та інших засобів вимірювальної техніки.*

*Виконавець забезпечує постачання гарячої води у відповідній кількості та якості послуги, що встановлені нормативами**:*

*за індивідуальним договором з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем – до межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі) та інженерно-технічних систем приміщення споживача;*

*за колективним договором, договором з колективним споживачем, індивідуальним договором, договором з власником (користувачем) будівлі – до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).*

*Отже, якщо температура гарячої води не відповідає параметрам, установленим договором, а саме становить нижче ніж 55°C і вище ніж 75°C на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця (зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця) та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі) у разі укладення індивідуального договору про надання послуги з постачання гарячої води,* *виконавець зобов’язаний провести відповідні перерахунки розміру плати за послугу.*

*2. Відповідно до Правил надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830, виконавець забезпечує постачання теплової енергії у відповідній кількості та якості, що забезпечує надання послуги встановленим нормативам:*

*за індивідуальним договором з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем – до межі внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі) та інженерно-технічних систем приміщення споживача;*

*за договором з колективним споживачем, колективним договором, індивідуальним договором, договором з власником (користувачем) будівлі – до межі зовнішніх інженерних мереж постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку (будівлі).*

*Визначення кількості та якості послуги здійснюється відповідно до умов договору:*

*1) за показаннями вузла комерційного обліку теплової енергії та іншими засобами вимірювальної техніки – для колективного договору, договору з колективним споживачем, договору з власником (користувачем) будівлі, індивідуального договору;*

*2) з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподілювачів теплової енергії (у разі їх наявності) або дотриманням нормативної температури повітря у приміщеннях (для приміщень, не оснащених вузлами розподільного обліку/приладами-розподілювачами теплової енергії) – для індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.*

*При цьому пунктом 6 Типового індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830, встановлено, що вимогами до якості послуги за цим договором є:*

*1) температура теплоносія;*

*2) тиск теплоносія.*

*Водночас, такий показник якості послуги як «дотримання нормативної температури повітря у приміщеннях» застосовується лише за умови укладення індивідуального договору про надання послуги з постачання теплової енергії з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.*

Отже, існують різні підходи до здійснення перерахунку, що визначаються виходячи з кількісних та якісних характеристик послуг(кількісні та якісні характеристики надання послуг, які враховуються під час здійснення перерахунку в разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, наведено в додатку до Порядку).

Водночас звертаємо увагу, що пунктом 10 Порядку передбачено, що перерахунок згідно з вимогами Порядку здійснюється після розподілу між споживачами та співвласниками багатоквартирного будинку, що уклали колективний договір, обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг згідно з Методикою.

Окремо звертаємо увагу, що пунктом 2 постанови Кабінету Міністрів України від 06.02.2024 № 127 «Деякі питання здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості» установлено, що Порядок, затверджений цією постановою, не застосовується на територіях, які включено до затвердженого Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією:

з дати виникнення можливості бойових дій до дати припинення можливості бойових дій та протягом трьох місяців з дати припинення такої можливості;

з дати початку бойових дій до дати завершення бойових дій та протягом трьох місяців з дати їх завершення;

з дати початку тимчасової окупації до дати завершення тимчасової окупації та протягом трьох місяців з дати її завершення.

Додаток: узагальнена інформація щодо здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплати виконавцем комунальних послуг споживачу неустойки (штрафу).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Додаток

**Узагальнена інформація щодо здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплати виконавцем комунальних послуг споживачу неустойки (штрафу)\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назва** **комунальної послуги** | **Умови нарахування плати за послугу** | **Здійснення перерахунку та сплата неустойки (штрафу) виконавцем комунальної послуги** |
| **у разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі** | **у разі надання послуги невідповідної якості** |
| ***перерахунок*** | **неустойка (штраф)** | ***перерахунок*** | **неустойка (штраф)** |
| **Постачання теплової енергії** | виходячи з обсягу, визначеного розрахунковим методом (у тому числі за нормами споживання, скоригованими виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря) відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженою наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 22.11.2018 № 315, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 28 грудня 2018 р. за № 1502/32954 | **здійснюється** **відповідно до вимог Порядку** **(пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) | **сплачується відповідно до умов договору**(за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача) | **здійснюється відповідно до вимог Порядку** **(пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) | **сплачується****відповідно до умов договору**(за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача) |
| за показаннями вузлів комерційного обліку теплової енергії | **не здійснюється** | **здійснюється відповідно до вимог Порядку (пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) |
| **Постачання гарячої води;****Централізоване водопостачання;****Централізоване водовідведення** | виходячи з обсягу, визначеного розрахунковим методом відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженою наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 22.11.2018 № 315, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 28 грудня 2018 р. за № 1502/32954 | **здійснюється****відповідно до вимог Порядку (пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) | **сплачується****відповідно до умов договору**(за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача) | **здійснюється відповідно до вимог Порядку (пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) | **сплачується****відповідно до умов договору**(за винятком нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого здійснювалася ліквідація або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача) |
| за показаннями вузлів комерційного або розподільчого обліку води  | **не здійснюється** | **здійснюється відповідно до вимог Порядку(пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) |
| **Поводження з побутовими відходами/управління побутовими відходами** | за нормами надання послуг, встановленими органами місцевого самоврядування, визначеними відповідно до Правил визначення норм надання послуги з управління побутовими відходами, затверджених наказом Міністерства з питань житлово-комунального господарства України від 30 липня 2010 р. № 259, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 29 вересня 2010 р. за № 871/18166  | **здійснюється** **відповідно до вимог Порядку (пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) | **сплачується****відповідно до умов договору** (за виключенням нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого відбувалася ліквідація наслідків аварій або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача) | **здійснюється відповідно до вимог Порядку (пКМУ від 06.02.24 № 127)**(крімвипадків, передбачених п.11 Порядку) | **сплачується****відповідно до умов договору**(за виключенням нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт або періоду, протягом якого відбувалася ліквідація наслідків аварій або усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача) |

*\* з урахуванням вимог:*

*- Закону України «Про житлово-комунальні послуги»;*

*- Порядку здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2024 р. № 127;*

*- Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 серпня 2019 р. № 830;*

*- Правил надання послуги з постачання гарячої води та типових договорів про надання послуги з постачання гарячої води, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 грудня 2019 р. № 1182;*

*- Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 5 липня 2019 р. № 690;*

*- Правил надання послуги з управління побутовими відходами та типових договорів про надання послуги з управління побутовими відходами, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2023 р. № 835.*