



# ЗАКОН УКРАЇНИ

## Про житлово-комунальні послуги

Із змінами і доповненнями, внесеними

Законами України

від 15 січня 2009 року N 882-VI,

від 1 липня 2010 року N 2404-VI,

від 9 липня 2010 року N 2479-VI,

від 5 липня 2011 року N 3569-VI,

від 7 липня 2011 року N 3610-VI,

від 22 грудня 2011 року N 4231-VI,

від 23 лютого 2012 року N 4434-VI,

від 2 жовтня 2012 року N 5400-VI,

від 16 жовтня 2012 року N 5459-VI,

від 10 квітня 2014 року N 1198-VII

(У тексті Закону слова "центральний орган виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства" в усіх відмінках замінено словами "центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства" у відповідному відмінку згідно із Законом України від 16 жовтня 2012 року N 5459-VI)

Цей Закон визначає основні засади організаційних, господарських відносин, що виникають у сфері надання та споживання житлово-комунальних послуг між їхніми виробниками, виконавцями і споживачами, а також їхні права та обов'язки.

### Розділ I

### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

#### Стаття 1. Визначення термінів

1. У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

житлово-комунальні послуги - результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб у жилих і нежилых приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил;

аварія - пошкодження інженерних мереж, обладнання або конструктивних елементів споруд, що виникло з техногенних або природних причин, які перешкоджають їх подальшій експлуатації відповідно до технічних умов;

балансоутримувач будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд (далі - балансоутримувач) - власник або юридична особа, яка за договором з власником утримує на балансі відповідне майно, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу передбачену законодавством звітність, здійснює розрахунки коштів, необхідних для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію згідно з законом;

виконавець - суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу відповідно до умов договору;

виробник - суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги;

власник приміщення, будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд (далі - власник) - фізична або юридична особа, якій належить право володіння, користування та розпоряджання приміщенням, будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, зареєстроване у встановленому законом порядку;

внутрішньобудинкові системи - мережі, арматура на них, прилади та обладнання, засоби обліку та регулювання споживання житлово-комунальних послуг, які знаходяться в межах будинку, споруди;

засіб обліку - прилад, технічний пристрій для обліку кількісних та/або якісних показників житлово-комунальної послуги, який має нормовані метрологічні характеристики;

кількісний показник житлово-комунальних послуг - одиниця виміру для обчислення обсягу отриманої споживачем послуги, визначена відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно з законодавством;

комунальні послуги - результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи у забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством;

непереборна сила - дія надзвичайної ситуації техногенного, природного або екологічного характеру, яка унеможливорює надання відповідної послуги відповідно до умов договору;

норми споживання - кількісні показники споживання житлово-комунальних послуг, затверджені згідно із законодавством відповідними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;

споживач - фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу;

точка розподілу - місце передачі послуги від однієї особи до іншої, облаштоване засобами обліку та регулювання;

управитель - особа, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і

споруд (далі - управління будинком) і забезпечує його належну експлуатацію відповідно до закону та умов договору;

утримання будинків і прибудинкових територій - господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилих приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно із законодавством;

якість житлово-комунальної послуги - сукупність нормованих характеристик житлово-комунальної послуги, що визначає її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача відповідно до законодавства.

## **Стаття 2. Державна політика у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Державна політика у сфері житлово-комунальних послуг базується на таких принципах:

- 1) забезпечення раціонального використання наявних ресурсів та сталого розвитку населених пунктів;
- 2) створення та підтримання конкурентного середовища при виробленні та наданні житлово-комунальних послуг, забезпечення контролю у сфері діяльності природних монополій;
- 3) забезпечення функціонування підприємств, установ та організацій, що виробляють, виконують та/або надають житлово-комунальні послуги, на умовах самофінансування та досягнення рівня економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво;
- 4) регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги, перелік яких визначено цим Законом, з урахуванням досягнутого рівня соціально-економічного розвитку, природних особливостей відповідного регіону та технічних можливостей;
- 5) забезпечення рівних можливостей доступу до отримання мінімальних норм житлово-комунальних послуг для споживачів незалежно від соціального, майнового стану, віку, місцеперебування та форми власності юридичних осіб тощо;
- 6) дотримання встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил щодо кількості та якості житлово-комунальних послуг;
- 7) забезпечення соціального захисту малозабезпечених громадян.

## **Стаття 3. Предмет регулювання цього Закону. Суб'єкти у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Предметом регулювання цього Закону є правовідносини, що виникають між виробниками, виконавцями, споживачами у процесі створення, надання та споживання житлово-комунальних послуг.
2. Суб'єктами цього Закону є органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, власники, виробники, виконавці та споживачі житлово-комунальних послуг.

## **Стаття 4. Законодавство України у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Законодавство України у сфері житлово-комунальних послуг базується на [Конституції України](#) і складається з нормативно-правових актів у галузі цивільного, житлового законодавства, цього Закону та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері житлово-комунальних послуг.

2. Якщо міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені законами України, то застосовуються правила міжнародних договорів.

## **Розділ II**

# **ПОВНОВАЖЕННЯ [ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ](#) ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

[\(назва розділу II із змінами, внесеними згідно із Законом України від 07.07.2011 р. N 3610-VI\)](#)

## **Стаття 5. Повноваження [центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері житлово-комунального господарства, інших державних органів у сфері житлово-комунальних послуг](#)**

[\(назва статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законами України від 07.07.2011 р. N 3610-VI, від 16.10.2012 р. N 5459-VI\)](#)

[1. До повноважень центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства, належить:](#)

- [1\) забезпечення формування державної політики у сфері житлово-комунальних послуг;](#)
- [2\) організація в межах його повноважень розроблення державних та регіональних програм у сфері житлово-комунальних послуг;](#)
- [3\) розроблення науково обґрунтованих нормативів витрат та втрат ресурсів, що використовуються при виробництві, транспортуванні та постачанні житлово-комунальних послуг;](#)
- [4\) розроблення в межах повноважень системи нормативно-правових актів щодо формування цін/тарифів на житлово-комунальні послуги \(крім тарифів на теплову енергію, централізоване водопостачання та водовідведення, які встановлюються національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг\), стандартів, нормативів, норм, порядків та правил у сфері житлово-комунальних послуг, а також щодо експлуатації, поточного і капітального ремонтів, реконструкції об'єктів житлового фонду;](#)
- [5\) розроблення типових договорів;](#)
- [6\) координація діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг;](#)

7) нормативно-правове забезпечення діяльності місцевих державних адміністрацій для здійснення контролю цін/тарифів на житлово-комунальні послуги (крім тарифів на теплову енергію, централізоване водопостачання та водовідведення, які встановлюються національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг);

8) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до закону.

(частина перша статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законами України від 15.01.2009 р. N 882-VI, від 09.07.2010 р. N 2479-VI, від 07.07.2011 р. N 3610-VI, від 02.10.2012 р. N 5400-VI)

2. До повноважень центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері житлово-комунального господарства, належить:

1) реалізація державної політики у сфері житлово-комунальних послуг;

2) організація в межах його повноважень реалізації державних та регіональних програм у сфері житлово-комунальних послуг;

3) сприяння створенню виконавцями/виробниками систем управління якістю житлово-комунальних послуг відповідно до національних або міжнародних стандартів;

4) організація та виконання в межах повноважень робіт із стандартизації, метрології та підтвердження відповідності у сфері житлово-комунальних послуг;

5) проведення моніторингу стану розрахунків за житлово-комунальні послуги;

6) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до закону.

(частину першу статті 5 замінено двома частинами згідно із Законом України від 16.10.2012 р. N 5459-VI, у зв'язку з цим частини другу і третю вважати відповідно частинами третьою і четвертою)

3. Центральні органи виконавчої влади беруть участь у формуванні та реалізації державної політики у сфері житлово-комунальних послуг у межах своїх повноважень, визначених законами.

(частина третя статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 16.10.2012 р. N 5459-VI)

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, організовує роботу щодо призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

(частину третю статті 5 доповнено абзацом другим згідно із Законом України від 16.10.2012 р. N 5459-VI)

[4. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики](#), формує в межах своєї компетенції державну політику щодо встановлення цін на електроенергію і природний газ, тарифів на їх транспортування та постачання підприємствам і організаціям, які виробляють та надають житлово-комунальні послуги населенню.

[\(абзац перший частини четвертої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 07.07.2011 р. N 3610-VI\)](#)

[Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг, є державним колегіальним органом виконавчої влади, що здійснює регулювання діяльності у сфері теплопостачання \(крім діяльності суб'єктів господарювання, які здійснюють комбіноване виробництво теплової і електричної енергії та/або використовують нетрадиційні або поновлювані джерела енергії\), централізованого водопостачання та водовідведення, перероблення та захоронення побутових відходів для об'єктів, які обслуговують населені пункти з чисельністю населення понад 100 тисяч осіб, та об'єктів з потужністю перероблення чи захоронення понад 50 тисяч тонн або 200 тисяч метрів кубічних побутових відходів на рік.](#)

[\(частину четверту статті 5 доповнено абзацом другим згідно із Законом України від 09.07.2010 р. N 2479-VI, абзац другий частини четвертої статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 02.10.2012 р. N 5400-VI\)](#)

[\(стаття 5 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 07.07.2011 р. N 3610-VI\)](#)

## **Стаття 6. Повноваження Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських державних адміністрацій у сфері житлово-комунальних послуг**

1. До повноважень Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських державних адміністрацій у сфері житлово-комунальних послуг належить:

- 1) забезпечення дотримання вимог законодавства у цій сфері;
- 2) розроблення і реалізація регіональних та місцевих програм, участь у розробленні і реалізації державних програм у цій сфері;
- 3) ліцензування певних видів господарської діяльності відповідно до закону;
- 4) взаємодія з органами місцевого самоврядування з питань надання житлово-комунальних послуг та регулювання цін/тарифів у межах своїх повноважень;
- 5) залучення небюджетних джерел фінансування для забезпечення виконання державних та регіональних програм у сфері житлово-комунальних послуг;
- 6) здійснення контролю цін/тарифів на житлово-комунальні послуги та моніторингу стану розрахунків за них;
- 7) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до законів.

## **Стаття 7. Повноваження органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг**

1. До повноважень органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг належить:

- 1) затвердження та реалізація місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства, участь у розробленні та реалізації відповідних державних і регіональних програм;
  - 2) встановлення цін/тарифів на житлово-комунальні послуги відповідно до закону;
  - 3) затвердження норм споживання та якості житлово-комунальних послуг, контроль за їх дотриманням;
  - 4) визначення виконавця житлово-комунальних послуг ([крім послуг з централізованого опалення, послуг з централізованого постачання холодної води, послуг з централізованого постачання гарячої води, послуг з водовідведення \(з використанням внутрішньобудинкових систем\)](#) відповідно до цього Закону в порядку, затвердженому [центральною органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства](#);
- [\(пункт 4 статті 7 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII\)](#)
- 5) управління об'єктами у сфері житлово-комунальних послуг, що перебувають у комунальній власності відповідних територіальних громад, забезпечення їх належного утримання та ефективної експлуатації;
  - 6) забезпечення населення житлово-комунальними послугами необхідних рівня та якості;
  - 7) встановлення зручного для населення режиму роботи виробників та виконавців;
  - 8) інформування населення відповідно до законодавства про реалізацію місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства, а також щодо відповідності якості житлово-комунальних послуг нормативам, нормам, стандартам та правилам;
  - 9) укладання договорів з підприємствами різних форм власності на вироблення та/або виконання житлово-комунальних послуг;
  - 10) здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері житлово-комунальних послуг;
  - 11) проведення моніторингу виконання місцевих програм розвитку житлово-комунального господарства;
  - 12) вирішення інших питань у сфері житлово-комунальних послуг відповідно до законів.

## **Розділ III РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

## **Стаття 8. Нормативне регулювання у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Стандарти, нормативи, норми і правила встановлюють комплекс якісних та кількісних показників і вимог, які регламентують вироблення та виконання житлово-комунальних послуг з урахуванням соціальних, економічних, природно-кліматичних та інших умов регіонів та населених пунктів.

2. Стандарти, нормативи, норми, порядки і правила у сфері житлово-комунальних послуг розробляють і затверджують Кабінет Міністрів України, [центральный орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері технічного регулювання, центральный орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства](#), місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування в межах їхніх повноважень та згідно із законодавством.

[\(частина друга статті 8 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 16.10.2012 р. N 5459-VI\)](#)

3. Інші центральні органи виконавчої влади затверджують нормативно-правові акти у сфері житлово-комунальних послуг, що видаються в межах їхніх повноважень після погодження або спільно з [центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства](#), і реєструються в установленому законодавством порядку.

## **Стаття 9. Контроль за дотриманням стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері житлово-комунальних послуг**

1. [Контроль за дотриманням стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері житлово-комунальних послуг здійснюють центральні органи виконавчої влади та інші уповноважені на це органи виконавчої влади, а також органи місцевого самоврядування відповідно до їхніх повноважень.](#)

[\(частина перша статті 9 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 16.10.2012 р. N 5459-VI\)](#)

2. Зазначені у частині першій цієї статті органи можуть залучати до своєї роботи на громадських засадах представників органів самоорганізації населення та членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, молодіжних житлових комплексів тощо.

3. Результати перевірок відповідності дотримання стандартів, нормативів, норм, порядків і правил у сфері житлово-комунальних послуг та висновки, отримані в результаті роботи комісій, які створені з ініціативи або за участю органів місцевого самоврядування та/чи органів самоорганізації населення та членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, молодіжних житлових комплексів тощо, мають безперешкодно надаватися для ознайомлення цим представникам за їхнім зверненням.

## **Стаття 10. Сертифікація та ліцензування у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Для підтвердження відповідності дотримання вимог кодексів усталеної практики, стандартів, нормативів, норм, порядків і правил фізичні та юридичні особи - виконавці



певних видів житлово-комунальних послуг отримують сертифікат відповідності якості цих послуг згідно із законом.

2. Порядок видачі і позбавлення сертифіката, термін його дії, а також вичерпний перелік видів житлово-комунальних послуг, які підлягають сертифікації, встановлює Кабінет Міністрів України.

3. Певні види господарської діяльності у сфері житлово-комунальних послуг підлягають ліцензуванню відповідно до закону.

## **Стаття 11. Громадські слухання та громадський контроль у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Громадські слухання у сфері житлово-комунальних послуг проводяться в порядку, визначеному статутом територіальної громади.

2. З метою забезпечення прав населення на отримання інформації щодо дотримання вимог законодавства, а також стандартів, нормативів, норм і правил у сфері житлово-комунальних послуг органи місцевого самоврядування відповідно до своїх повноважень:

1) не рідше одного разу на рік через засоби масової інформації інформують населення про стан та плани, проекти розвитку, реформування житлово-комунального господарства відповідного населеного пункту;

2) залучають представників органів самоорганізації населення та членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельних кооперативів, молодіжних житлових комплексів тощо, які зареєстровані в установленому порядку, до участі в обговоренні стану та планів, проектів розвитку, реформування житлово-комунального господарства відповідного населеного пункту;

3) готують пропозиції органам місцевого самоврядування щодо погодження інтересів територіальних громад та виконавців/виробників у разі виникнення розбіжностей при визначенні потреби територіальної громади в цих послугах, їх кількості, якості та вартості.

3. Пропозиції, які вносяться за результатами громадських слухань, підлягають обов'язковому розгляду органами місцевого самоврядування.

## **Розділ IV**

## **ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ ТА ЇХ НАДАННЯ**

### **Стаття 12. Класифікація житлово-комунальних послуг**

1. Житлово-комунальні послуги поділяються за:

1) функціональним призначенням;

2) порядком затвердження цін/тарифів.

### **Стаття 13. Розподіл житлово-комунальних послуг залежно від функціонального призначення**

1. Залежно від функціонального призначення житлово-комунальні послуги поділяються на:

1) комунальні послуги ([централізоване постачання холодної води, централізоване постачання гарячої води, водовідведення \(з використанням внутрішньобудинкових систем\)](#)), газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);

[\(пункт 1 частини першої статті 13 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII\)](#)

2) послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);

3) послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);

4) послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).

2. Примірні переліки житлово-комунальних послуг та їх склад залежно від функціонального призначення визначаються [центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства](#).

## **Стаття 14. Розподіл житлово-комунальних послуг за порядком затвердження цін/тарифів**

1. Залежно від порядку затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги вони поділяються на три групи:

1) [перша група - житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують уповноважені центральні органи виконавчої влади, а у випадках, передбачених законом, - національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг та національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики;](#)

[\(пункт 1 частини першої статті 14 із змінами, внесеними згідно із Законами України від 07.07.2011 р. N 3610-VI, від 16.10.2012 р. N 5459-VI\)](#)

2) друга група - житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують органи місцевого самоврядування для надання на відповідній території;

3) третя група - житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін).

2. Ціни/тарифи на комунальні послуги та послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій формуються і затверджуються [центральними органами виконавчої влади, національними комісіями, що здійснюють державне регулювання у](#)

[відповідних сферах](#), та органами місцевого самоврядування відповідно до їхніх повноважень, визначених законом.

[\(частина друга статті 14 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 07.07.2011 р. N 3610-VI\)](#)

## **Стаття 15. Мінімальні норми житлово-комунальних послуг**

1. Мінімальні норми житлово-комунальних послуг встановлюються з метою забезпечення санітарно-гігієнічних вимог проживання людей та їх перебування в приміщеннях, забезпечення технічних вимог до експлуатації будинку (споруди), підтримання несучої спроможності конструкцій та експлуатаційних характеристик внутрішньобудинкових мереж і систем.
2. Мінімальні норми житлово-комунальних послуг, які визначають мінімальний перелік, мінімальні вимоги до кількості та якості житлово-комунальних послуг, затверджуються Кабінетом Міністрів України.
3. До переліку мінімально необхідних житлово-комунальних послуг не можуть включатися послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін).

## **Стаття 16. Порядок надання житлово-комунальних послуг**

1. Порядок надання житлово-комунальних послуг, їх якісні та кількісні показники мають відповідати умовам договору та вимогам законодавства.
2. Перелік житлово-комунальних послуг, що надаються споживачу, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку (споруди).

[3. Комунальні послуги надаються споживачам безперебійно, виключно за винятком часу перерв на:](#)

[1\) проведення ремонтних і профілактичних робіт виконавцем/виробником за графіком, погодженим з виконавчими органами місцевих рад або місцевими державними адміністраціями згідно з нормативними документами. Допустима тривалість перерв у наданні послуг, їх періодичність встановлюються Кабінетом Міністрів України на підставі стандартів, нормативів, норм, порядків та правил експлуатації, проведення випробувань теплових мереж, поточного і капітального ремонтів, реконструкції об'єктів житлового фонду;](#)

[2\) міжопалувальний період для систем опалення, рішення про початок та закінчення якого приймається виконавчими органами відповідних місцевих рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов згідно з правилами та іншими нормативними документами;](#)

[3\) ліквідацію наслідків аварій або дії обставин непереборної сили. Перерва у наданні комунальних послуг, яка виникла внаслідок аварії або дії обставин непереборної сили, має бути ліквідована у найкоротші терміни, що визначаються нормативними документами. Якщо ліквідація наслідків аварії або дії обставин непереборної сили потребує більше однієї доби, виконавець/виробник спільно з органами місцевого самоврядування здійснює заходи щодо зменшення її негативного впливу на споживачів.](#)

[\(частина третя статті 16 у редакції  
Закону України від 05.07.2011 р. N 3569-VI\)](#)

[4. У разі застосування перерви в наданні послуг виконавець/виробник зобов'язаний повідомити через засоби масової інформації про таку перерву споживача не пізніше як за 10 днів \(за винятком перерви, що виникла внаслідок аварії або дії обставин непереборної сили\). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні відповідних послуг.](#)

[Виконавець/виробник зобов'язаний проводити перерахунок розміру плати за житлово-комунальні послуги у разі перерви в їх наданні, ненаданні або наданні не в повному обсязі у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.](#)

[\(частина четверта статті 16 у редакції  
Закону України від 05.07.2011 р. N 3569-VI\)](#)

5. У разі перевищення нормативно встановлених термінів, за винятком настання форс-мажорних обставин, виконавець/виробник несе відповідальність згідно із законом.

6. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, мають право тимчасово визначати інші норми споживання, якості та режими надання житлово-комунальних послуг з урахуванням технічних можливостей підприємств, кліматичних та інших місцевих умов.

7. Термін дії рішення щодо обмеження інших параметрів та нормативів споживчих властивостей, режимів надання житлово-комунальних послуг не може перевищувати один рік.

### **Стаття 17. Порядок доступу до житла та іншого володіння для ліквідації аварій, проведення оглядів технічного стану, перевірки показань засобів обліку**

1. Споживач зобов'язаний забезпечити доступ до мережі, арматури, засобів обліку, розподільчих систем представників виконавця/виробника за наявності в них відповідного посвідчення:

1) для ліквідації аварій - цілодобово;

2) для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічних та профілактичних оглядів, зняття контрольних показників засобів обліку тощо - згідно з істотними умовами договору.

2. Працівники виконавця/виробника повинні поважати права споживачів, перебувати (відвідувати) тільки в тих приміщеннях, де розташоване обладнання, перевірка, ремонт, огляд якого відбувається.

3. У невідкладних випадках, пов'язаних з урятуванням життя людей та майна, може бути здійснене проникнення до житла та іншого володіння особи для проведення в них огляду та ліквідації аварій без отримання згоди споживача (несанкціонований доступ) у порядку, встановленому цією статтею.

4. Якщо споживач відсутній і при цьому немає можливості встановити зв'язок з ним з метою його інформування про необхідність негайного прибуття до приміщення або він відмовляється допустити в займані ним приміщення представників виконавця/виробника і при цьому є об'єктивні підстави вважати, що аварія, неполадки, які унеможливають надання житлово-комунальних послуг іншим споживачам, відбулися саме в цих приміщеннях, - доступ у приміщення відбувається без отримання згоди споживача (несанкціонований доступ).

5. Представник виконавця/виробника попереджає споживача, який присутній, але відмовляється допустити до житла та іншого володіння, про здійснення несанкціонованого доступу.

6. Під час здійснення несанкціонованого доступу і до повного завершення робіт, визначених частиною сьомою цієї статті, повинні бути присутні: представник виконавця/виробника, представник балансоутримувача/управителя, органів внутрішніх справ, аварійно-ремонтної бригади та споживач з будь-якого із суміжних приміщень.

7. Під час несанкціонованого доступу на аварійно-ремонтну бригаду покладаються такі обов'язки:

1) забезпечення доступу в приміщення шляхом порушення конструктивної цілісності вхідних дверей або вікон у приміщенні після погодження своїх дій з іншими учасниками несанкціонованого доступу;

2) здійснення огляду місця аварії, неполадки, що унеможливають надання житлово-комунальних послуг іншим споживачам;

3) проведення ремонтних та відновлювальних робіт;

4) термінове відновлення конструктивної цілісності вхідних дверей, вікон приміщення, що були пошкоджені під час несанкціонованого доступу, і проведення ремонтних та відновлювальних робіт, але не більше ніж протягом доби з часу проведення несанкціонованого доступу;

5) дотримання прав громадян, які проживають у цих приміщеннях, мінімізація негативних наслідків несанкціонованого доступу, зокрема щодо їх майна та обмеження доступу лише приміщеннями, необхідними для проведення робіт.

8. Представник виконавця/виробника складає акти про проведення несанкціонованого доступу та про проведення ремонтних та відновлювальних робіт, які підписуються всіма учасниками несанкціонованого доступу. В актах обов'язково зазначаються: підстави для несанкціонованого доступу, відмітка про попередження споживача із зазначенням часу та осіб, які вели переговори із споживачем, у разі, якщо вони були проведені, причина та місце виникнення аварії, неполадки, перелік виконаних робіт, прізвище, ім'я, по батькові та посади учасників несанкціонованого доступу. Оригінали складених актів зберігаються у виконавця/виробника, іншим учасникам несанкціонованого доступу видаються копії, завірені печаткою виконавця.

9. Представник виконавця/виробника опечатує відновлені двері, вікна власною печаткою та ставить підпис, час і дату опечатування.

## **Стаття 18. Оформлення претензій споживачів до виконавців**

1. У разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо.
2. Представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором.
3. Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.
4. Акт-претензія споживача подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає письмово споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.
5. Спори щодо задоволення претензій споживачів вирішуються в суді. Споживач має право на досудове вирішення спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.
6. У разі встановлення за результатами аналізу факту погіршення нормованих показників якості води, витрати споживача, які він здійснив при оплаті вартості проведення аналізу води, підлягають компенсації за рахунок виконавця/виробника.

## **Розділ V**

### **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ, ВИКОНАВЦІВ, ВИРОБНИКІВ**

#### **Стаття 19. Учасники договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг**

1. Відносини між учасниками договірних відносин у сфері житлово-комунальних послуг здійснюються виключно на договірних засадах.
2. Учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг є: власник, споживач, виконавець, виробник.
3. Виробник послуг може бути їх виконавцем.

[4. Виконавцем послуг з централізованого опалення та послуг з централізованого постачання гарячої води для об'єктів усіх форм власності є суб'єкт господарювання з постачання теплової енергії \(теплопостачальна організація\).](#)

[\(статтю 19 доповнено новою частиною четвертою згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII\)](#)

[5. Виконавцем послуг з централізованого постачання холодної води та послуг з водовідведення \(з використанням внутрішньобудинкових систем\) для об'єктів усіх форм власності є суб'єкт господарювання, що провадить господарську діяльність з централізованого водопостачання та водовідведення.](#)

[\(статтю 19 доповнено новою частиною п'ятою згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII, у зв'язку з цим частину четверту вважати частиною шостою\)](#)

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

## **Стаття 20. Права та обов'язки споживача**

1. Споживач має право:

- 1) одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;
- 2) одержувати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;
- 3) на відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;
- 4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;
- 5) на зменшення розміру плати за надані послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості в порядку, визначеному договором або законодавством;
- 6) на несплату 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 у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;
- 7) отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт;
- 8) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

2. Споживач має право на укладення договору з виконавцем відповідних послуг на профілактику, повірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та засобів обліку, що вийшли з ладу.

3. Споживач зобов'язаний:

- 1) укласти договір на надання житлово-комунальних послуг, підготовлений виконавцем на основі типового договору;
- 2) своєчасно вживати заходів щодо усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з власної вини;

- 3) забезпечувати цілісність засобів обліку комунальних послуг та не втручатися в їх роботу;
- 4) за власний рахунок ремонтувати та міняти санітарно-технічні прилади і пристрої, обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
- 5) оплачувати житлово-комунальні послуги у строки, встановлені договором або законом;
- 6) дотримуватися правил пожежної і газової безпеки, санітарних норм;
- 7) допускати у приміщення, будинки і споруди представників виконавця/виробника в порядку, визначеному законом і договором, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних і профілактичних оглядів та перевірки показників засобів обліку;
- 8) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства щодо здійснення ремонту чи реконструкції приміщень або їх частин, не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;
- 9) своєчасно проводити підготовку жилого будинку, помешкання (в якому він проживає або яке належить йому на праві власності) та його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 10) у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги сплачувати пеню у встановлених законом чи договором розмірах.

## **Стаття 21. Права та обов'язки виконавця**

1. Виконавець має право:

- 1) розробляти і подавати на затвердження розрахунки щодо рівня цін/тарифів на житлово-комунальні послуги першої і другої групи (пункти 1 та 2 частини першої статті 14 цього Закону) в порядку, встановленому законодавством;
- 2) пропонувати при укладенні договору ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги третьої групи (пункт 3 частини першої статті 14 цього Закону);
- 3) брати участь у конкурсах на набуття права виконувати житлово-комунальні послуги на певній території відповідно до цього Закону;
- 4) вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації жилих приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних і протипожежних правил та інших нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 5) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт щодо усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості цих робіт;
- 6) 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;



7) на відшкодування втрат у разі затвердження відповідним органом місцевого самоврядування цін/тарифів нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво;

8) доступу в приміщення, будинки і споруди для ліквідації аварій, усунення неполадок 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.

2. Виконавець зобов'язаний:

[1\) забезпечувати своєчасність та відповідну якість житлово-комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення систем управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;](#)

[\(пункт 1 частини другої статті 21 у редакції Закону України від 15.01.2009 р. N 882-VI\)](#)

2) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків, квартир, приміщень;

3) підготувати та укласти із споживачем договір на надання житлово-комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов його виконання згідно з типовим договором;

4) надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання, режим надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;

5) своєчасно проводити підготовку жилого будинку і його технічного обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;

6) розглядати у визначений законодавством термін претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;

7) утримувати в належному технічному стані, здійснювати технічне обслуговування та ремонт внутрішньобудинкових мереж, вживати заходів щодо ліквідації аварійних ситуацій, усунення порушень якості послуг у терміни, встановлені договором та/або законодавством;

8) сплачувати споживачу компенсацію за перевищення встановлених термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт у розмірі, визначеному договором або законодавством;

9) вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт;

10) своєчасно за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з його вини.

## **Стаття 22. Права та обов'язки виробника**

1. Виробник має право:

- 1) розробляти і подавати на затвердження уповноваженим органам ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги першої та другої груп (пункти 1 та 2 частини першої статті 14 цього Закону);
- 2) пропонувати при укладенні договору ціни/тарифи на житлово-комунальні послуги третьої групи (пункт 3 частини першої статті 14 цього Закону);
- 3) укладати договори з органами місцевого самоврядування на виробництво та створення житлово-комунальних послуг;
- 4) вимагати своєчасної і в повному обсязі оплати наданих послуг від виконавців;
- 5) брати участь у конкурсах на набуття права виробництва житлово-комунальних послуг на певній території;
- 6) видавати дозволи і технічні умови на підключення споживачів до відповідних централізованих інженерних мереж у встановленому законодавством порядку;
- 7) отримувати інформацію про місцеві програми розвитку житлово-комунального господарства та інші галузеві програми для відповідних територій;
- 8) на відшкодування втрат у разі затвердження відповідним органом місцевого самоврядування цін/тарифів нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво.

2. Виробник зобов'язаний:

- 1) укласти договір з виконавцем (споживачем) про умови надання житлово-комунальних послуг;
- 2) виробити житлово-комунальні послуги відповідно до умов договору, стандартів, нормативів, норм і правил;
- 3) проводити в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, відповідні перерахунки розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;
- 4) впроваджувати ресурсозберігаючі та новітні технології виробництва житлово-комунальних послуг;
- 5) здійснювати технологічний облік матеріальних та енергетичних ресурсів;
- 6) надавати в установленому порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, норми споживання, режим надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо.

## **Стаття 23. Права власника**

1. Власник має право тримати на балансі та управляти належним йому майном.
2. Власник має право доручати повністю або частково розпоряджатися та управляти належним йому майном відповідно до закону та договору балансоутримувачу або управителю.
3. У разі спільної власності кількох співвласників рішення щодо утримання на балансі та/або управління майном приймається відповідно до закону.

## **Стаття 24. Права та обов'язки балансоутримувача**

1. Балансоутримувач має право:

- 1) здійснювати функції утримання на балансі переданого йому за договором з власником майна та управляти їм чи передавати за договором повністю або частково функції управління управителю;
- 2) визначати порядок утримання, експлуатації та ремонту майна;
- 3) укладати договори на надання житлово-комунальних послуг;
- 4) приймати рішення щодо використання коштів на виконання капітального та поточного ремонтів;
- 5) здійснювати господарську діяльність у порядку, визначеному законом;
- 6) звертатися до суду про звернення стягнення на майно осіб, які відмовляються оплачувати рахунки за споживання житлово-комунальних послуг або відшкодувати завдані збитки майну, що перебуває в нього на балансі.

2. Балансоутримувач зобов'язаний:

- 1) укладати договір з власником (співвласниками) на утримання на балансі відповідного майна;
- 2) утримувати на балансі майно, визначене договором з власником (співвласниками);
- 3) вести бухгалтерську, статистичну та іншу, передбачену законодавством, звітність відповідно до законодавства;
- 4) забезпечувати управління майном власними силами або укладати договір з юридичною особою на управління майном;
- 5) забезпечити умови для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів відповідно до встановлених стандартів, нормативів, норм та правил;
- 6) забезпечити належні експлуатацію та утримання майна, що перебуває на його балансі.

## **Стаття 25. Права та обов'язки управителя**

1. Управитель має право:

- 1) здійснювати управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд та забезпечувати їх належну експлуатацію;
- 2) укладати договори з виробниками, виконавцями, споживачами в порядку, встановленому законом;
- 3) контролювати виконання умов договорів на надання житлово-комунальних послуг;
- 4) отримувати плату за виконання власних функцій;
- 5) доступу в приміщення, будинки і споруди для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів тощо в порядку, визначеному законом і договором;
- 6) звертатися до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та до суду в межах повноважень, визначених законом та договором, для забезпечення належного виконання умов договору виробниками, виконавцями та споживачами.

## 2. Управитель зобов'язаний:

- 1) забезпечувати експлуатацію будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд та об'єктів благоустрою, розташованих на прибудинкових територіях, згідно з умовами укладених договорів, стандартами, нормативами, нормами і правилами;
- 2) дотримуватись умов договорів з учасниками відносин у сфері житлово-комунальних послуг;
- 3) вимагати беззастережного виконання умов договору, стандартів, нормативів, норм і правил від виконавців послуг;
- 4) вимагати своєчасної і в повному обсязі оплати наданих житлово-комунальних послуг від споживачів;
- 5) надавати необхідну інформацію споживачам та реєструвати звернення споживачів у встановленому законодавством порядку в разі виникнення аварій або тимчасового припинення виконання будь-якої послуги, передбаченої договором;
- 6) контролювати стан забезпечення споживачів житлово-комунальними послугами, проведення перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;
- 7) здійснювати огляд основних конструктивних елементів, огорожуючих конструкцій будинків і споруд, інженерних мереж, об'єктів благоустрою, розташованих на прибудинкових територіях (зовнішніх та внутрішньобудинкових систем, під'їзних шляхів і тротуарів), і складати відповідні акти;
- 8) забезпечувати здійснення профілактичних, поточних, капітальних та аварійних ремонтів відповідно до встановлених стандартами, нормативами, нормами і правилами вимог щодо строків та регламентів;

9) надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру цін/тарифів, норми споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості тощо.

## **Розділ VI**

### **ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

#### **Стаття 26. Істотні умови договору між виконавцем/виробником та споживачем**

1. Істотними умовами договору на надання житлово-комунальних послуг є:

- 1) найменування сторін;
- 2) предмет договору;
- 3) вичерпний перелік житлово-комунальних послуг, тарифи та їх складові на кожен з цих послуг, загальна вартість послуг;
- 4) порядок оплати за спожиті житлово-комунальні послуги;
- 5) порядок перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх 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, в яких відбувається передача послуг від виконавця/виробника споживачу;
- 10) порядок обслуговування мереж та розподіл повноважень щодо їх експлуатації та відновлення (ремонт);
- 11) умови доступу в квартиру, будинок, приміщення, на земельну ділянку для усунення аварій, неполадок, огляду мереж, 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.

2. Крім істотних договорів може містити інші умови за згодою сторін. [Договір не може містити умов, що вводять додаткові види оплати послуг, не передбачені типовими договорами на надання житлово-комунальних послуг, затвердженими Кабінетом Міністрів України.](#)

[\(частина друга статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 05.07.2011 р. N 3569-VI\)](#)

3. Договір на надання житлово-комунальних послуг набирає чинності з моменту його укладення.

4. У разі якщо виконавець не є виробником, відносини між ним та виробником регулюються окремим договором, який укладається відповідно до вимог цієї статті.

5. Процедура погодження договору відбувається протягом одного місяця з дня внесення проекту договору однією із сторін.

6. У разі зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугою виконавця/виробника споживач має право розірвати договір у порядку, встановленому законом.

[7. Договір на надання послуг з централізованого опалення, послуг з централізованого постачання холодної води, послуг з централізованого постачання гарячої води, послуг з водовідведення \(з використанням внутрішньобудинкових систем\), що укладається виконавцем із споживачем - фізичною особою, яка не є суб'єктом господарювання, є договором приєднання.](#)

[\(статтю 26 доповнено частиною сьомою згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII\)](#)

## **Стаття 27. Застосування конкурсних засад при наданні житлово-комунальних послуг та укладанні договорів**

1. Укладання договорів на надання житлово-комунальних послуг ([крім послуг з централізованого опалення, послуг з централізованого постачання холодної води, послуг з централізованого постачання гарячої води, послуг з водовідведення \(з використанням внутрішньобудинкових систем\)](#)) згідно з установленим переліком для об'єктів державної або комунальної власності здійснюється за результатами конкурсу.

[\(частина перша статті 27 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII\)](#)

2. Перелік житлово-комунальних послуг, право на здійснення яких виборюється на конкурсних засадах, визначає орган місцевого самоврядування.

3. Організатором конкурсу є власник чи балансоутримувач або уповноважена ним особа. Організатор конкурсу зобов'язаний оприлюднити конкурсні умови. Конкурсні умови мають містити:

1) перелік житлово-комунальних послуг, на надання яких оголошено конкурс;

- 2) вимоги до учасників конкурсу;
  - 3) вимоги до обсягів надання житлово-комунальних послуг;
  - 4) вимоги до якості виконання з урахуванням діючих стандартів, нормативів, норм і правил;
  - 5) термін, на який укладається договір, та підстави його розірвання;
  - 6) інформацію про об'єкт конкурсу щодо надання житлово-комунальної послуги.
4. Умови надання житлово-комунальних послуг можуть містити додаткову інформацію про стан об'єкта надання послуги або бажані форми її надання.

## **Стаття 28. Порядок проведення конкурсу при укладанні договорів на надання житлово-комунальних послуг**

1. Конкурс проводиться не раніше ніж через 30 днів з дня оприлюднення офіційної інформації про нього. Офіційна інформація повинна включати відомості про місце і час проведення конкурсу (тендеру), назву та адресу установи, прізвище та посаду, номер телефону особи, в якій можна ознайомитися з умовами виконання житлово-комунальних послуг.
2. У разі якщо в конкурсі на надання житлово-комунальних послуг взяла участь тільки одна особа, договір на здійснення відповідних видів діяльності укладається на термін, що не перевищує 12 місяців.
3. У разі порушення законодавства при проведенні конкурсу або підписанні договору результати конкурсу та/або договору визнаються недійсними в суді і призначається новий конкурс не пізніше ніж через 10 днів після набрання чинності рішенням суду.
4. Переможець конкурсу має право, за бажанням, укласти субпідрядні договори без проведення додаткових конкурсів.
5. У разі якщо конкурс організовано для об'єкта приватної форми власності, організатор конкурсу має проводити його відповідно до цього Закону.
6. Конкурс на надання житлово-комунальних послуг може проводитися за рішенням суду.
7. [Порядок](#) підготовки та проведення конкурсів, типові договори на надання житлово-комунальних послуг затверджує Кабінет Міністрів України.

## **Стаття 29. Особливості укладання договорів у багатоквартирному будинку**

1. Договір на надання житлово-комунальних послуг ([крім послуг з централізованого опалення, послуг з централізованого постачання холодної води, послуг з централізованого постачання гарячої води, послуг з водовідведення \(з використанням внутрішньобудинкових систем\)](#)) у багатоквартирному будинку укладається між власником квартири, орендарем чи квартиронаймачем та балансоутримувачем або уповноваженою ним особою.

(частина перша статті 29 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII)

2. У разі якщо балансоутримувач не є виконавцем, він укладає договори на надання житлово-комунальних послуг (крім послуг з централізованого опалення, послуг з централізованого постачання холодної води, послуг з централізованого постачання гарячої води, послуг з водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем) з іншим виконавцем.

(частина друга статті 29 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII)

3. Договір на надання послуг з централізованого опалення, послуг з централізованого постачання холодної води, послуг з централізованого постачання гарячої води, послуг з водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем) у багатоквартирному будинку укладається між власником квартири, орендарем чи квартиронаймачем та виконавцями цих послуг.

(статтю 29 доповнено новою частиною третьою згідно із Законом України від 10.04.2014 р. N 1198-VII, зв'язку з цим частину третю вважати частиною четвертою)

4. Процедура погодження умов договору відбувається протягом одного місяця з дня внесення проекту договору однією із сторін.

## **Розділ VII**

### **ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ТАРИФООУТВОРЕННЯ ТА ОПЛАТИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

#### **Стаття 30. Принципи державного регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги**

1. Державне регулювання цін/тарифів базується на таких основних принципах:

- 1) доступності житлово-комунальних послуг для всіх споживачів та рівності правових гарантій;
- 2) нормативного регулювання надання житлово-комунальних послуг споживачам за цінами/тарифами, затвердженими в установленому законом порядку;
- 3) відповідності рівня цін/тарифів розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво;
- 4) відкритості, доступності та прозорості структури цін/тарифів для споживачів та суспільства;
- 5) відповідності оплати житлово-комунальних послуг їх наявності, кількості та якості;
- 6) відповідальності виконавців/виробників за недотримання вимог стандартів, нормативів, норм, порядків та правил;



7) гарантії соціального захисту населення при оплаті за житлово-комунальні послуги та випередження зростання доходів населення над зростанням цін/тарифів на житлово-комунальні послуги;

8) створення умов для залучення, використання за призначенням та повернення вкладених інвестицій, необхідних для здійснення заходів, спрямованих на скорочення собівартості виробництва (надання) житлово-комунальних послуг, енергозбереження, модернізацію виробництва та підвищення якості послуг, що надаються.

(частину першу статті 30 доповнено пунктом 8 згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

## **Стаття 31. Порядок формування та затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги**

1. Порядок формування тарифів на кожний вид житлово-комунальних послуг другої групи (пункт 2 частини першої статті 14 цього Закону) визначає Кабінет Міністрів України.

(частина перша статті 31 у редакції Закону України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

2. Виконавці/виробники здійснюють розрахунки економічно обґрунтованих витрат на виробництво (надання) житлово-комунальних послуг і подають їх органам, уповноваженим здійснювати встановлення тарифів.

(частина друга статті 31 у редакції Закону України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

Порядок доведення до споживачів інформації про перелік житлово-комунальних послуг, структуру цін/тарифів, зміну цін/тарифів з обґрунтуванням її необхідності та про врахування відповідної позиції територіальних громад розробляється і затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері житлово-комунального господарства.

(частину другу статті 31 доповнено абзацом другим згідно із Законом України від 22.12.2011 р. N 4231-VI)

До складу економічно обґрунтованих витрат на виробництво (надання) житлово-комунальних послуг включається інвестиційна складова - витрати на відшкодування інвестиційних ресурсів, залучених за інвестиційними програмами, та їх вартість.

(частину другу статті 31 доповнено абзацом третім згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

Порядок розроблення, погодження і затвердження інвестиційних програм (комплекс заходів для підвищення рівня надійності та забезпечення ефективної роботи/експлуатації систем централізованого тепlopостачання, водopостачання та водовідведення, конструктивних елементів житлових будинків і гуртожитків, внутрішньобудинкових систем гарячого і холодного водopостачання, водовідведення, централізованого опалення та зливової каналізації і технічних пристроїв будинків, який містить зобов'язання виконавця/виробника щодо будівництва чи реконструкції або модернізації об'єктів у цій сфері, поліпшення якості послуг), що реалізуються із залученням бюджетних коштів,

коштів державних підприємств, установ та організацій, а також за рахунок кредитів, наданих під державні гарантії, порядок контролю за їх реалізацією, а також граничний рівень вартості інвестицій, які можуть залучатися за інвестиційними програмами, що включаються при розрахунку економічно обґрунтованих витрат, та граничний термін дії інвестиційних програм до моменту повного погашення зобов'язань за ними затверджуються Кабінетом Міністрів України.

(частину другу статті 31 доповнено абзацом четвертим згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

Інвестиційна програма повинна містити перелік заходів, строки та графік їх реалізації з відповідними розрахунками та обґрунтуванням, а також зазначенням джерел фінансування.

(частину другу статті 31 доповнено абзацом п'ятим згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

Розмір інвестиційної складової ціни/тарифу затверджується органом, уповноваженим здійснювати встановлення цін/тарифів.

(частину другу статті 31 доповнено абзацом шостим згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

У разі зменшення собівартості виробництва (надання) житлово-комунальних послуг внаслідок реалізації відповідної інвестиційної програми отримані кошти спрямовуються на відновлення активів підприємства за переліком, визначеним фінансовим планом, за погодженням з органом, уповноваженим здійснювати встановлення цін/тарифів.

(частину другу статті 31 доповнено абзацом сьомим згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

3. Органи місцевого самоврядування встановлюють тарифи на житлово-комунальні послуги в розмірі не нижче економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво (надання).

(абзац перший частини третьої статті 31 із змінами, внесеними згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

При встановленні цін/тарифів на послуги, які виробляються суб'єктами природних монополій, діяльність яких регулюється національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг, та національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики, відповідно до законодавства, повноваження органів місцевого самоврядування поширюються виключно на тариф (складову тарифу), який (яка) не підлягає встановленню цими національними комісіями.

(абзац другий частини третьої статті 31 у редакції Закону України від 07.07.2011 р. N 3610-VI)

(частина третя статті 31 у редакції Закону України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

4. У разі встановлення органом місцевого самоврядування тарифів на житлово-комунальні послуги на рівні, що унеможливило отримання прибутку, орган, який їх затвердив, зобов'язаний відшкодувати з відповідного місцевого бюджету виконавцям/виробникам різницю між встановленим розміром цін/тарифів та економічно обґрунтованими витратами на виробництво цих послуг.

(частина четверта статті 31 у редакції  
Закону України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

5. Видатки на відшкодування втрат підприємств, що пов'язані із встановленням тарифів на житлово-комунальні послуги на рівні, що унеможливило отримання прибутку, фінансуються за рахунок коштів відповідного місцевого бюджету.

(частина п'ята статті 31 у редакції  
Закону України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

(зміни до частини п'ятої статті 31, передбачені Законом України від 01.07.2010 р. N 2404-VI, не внесені у зв'язку з неможливістю їх внесення після викладення цієї частини у новій редакції згідно із Законом України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

6. Встановлення цін/тарифів на житлово-комунальні послуги нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво без відповідного відшкодування не допускається і може бути оскаржено в суді.

(частина шоста статті 31 із змінами, внесеними  
згідно із Законом України від 09.07.2010 р. N 2479-VI)

7. Центральні органи виконавчої влади, національні комісії, що здійснюють державне регулювання у відповідній сфері, несуть відповідальність за наслідки встановлення або регулювання цін/тарифів, що змінюються ними відповідно до їхніх повноважень.

(частина сьома статті 31 із змінами, внесеними  
згідно із Законом України від 07.07.2011 р. N 3610-VI)

8. У разі зміни цін/тарифів на послуги/товари центральними органами виконавчої влади, національними комісіями, що здійснюють державне регулювання у відповідній сфері, які призвели до непередбачених витрат виконавців/виробників, центральні органи виконавчої влади зобов'язані відшкодувати в повному обсязі збитки, зумовлені такими змінами, протягом поточного фінансового року та до затвердження нового бюджету.

(частина восьма статті 31 із змінами, внесеними  
згідно із Законом України від 07.07.2011 р. N 3610-VI)

9. Спори щодо формування та затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги, а також відшкодування втрат підприємств, що пов'язані із затвердженням цін/тарифів на житлово-комунальні послуги нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво, вирішуються в судовому порядку.

10. У разі зміни протягом строку дії цін/тарифів обсягу окремих складових економічно обґрунтованих витрат з причин, які не залежать від виконавця/виробника, зокрема, збільшення або зменшення податків і зборів, мінімальної заробітної плати, орендної плати та амортизаційних відрахувань, підвищення або зниження цін на паливно-енергетичні та

інші матеріальні ресурси, виконавці/виробники проводять коригування встановлених цін/тарифів на житлово-комунальні послуги і подають на затвердження до органу, уповноваженого здійснювати встановлення таких цін/тарифів. При цьому перерахунок цін/тарифів може проводитися шляхом коригування лише тих складових структури цін/тарифів, за якими відбулися цінові зміни в бік збільшення або зменшення. При коригуванні додатково враховується компенсація втрат (або вилучення необґрунтовано отриманих прибутків) від застосування не скоригованої на зміну вартості окремих витрат ціни/тарифу в період до встановлення скоригованих цін/тарифів.

Орган, уповноважений здійснювати встановлення цін/тарифів, зобов'язаний прийняти рішення про коригування тарифу не пізніше ніж через 10 днів з дня отримання відповідного подання.

(статтю 31 доповнено частиною десятою згідно із Законом України від 23.02.2012 р. N 4434-VI)

## **Стаття 32. Плата за житлово-комунальні послуги**

1. Плата за житлово-комунальні послуги нараховується щомісячно відповідно до умов договору в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України.

(частина перша статті 32 у редакції Закону України від 05.07.2011 р. N 3569-VI)

2. Розмір плати за комунальні послуги розраховується виходячи з розміру затверджених цін/тарифів та показань засобів обліку або за нормами, затвердженими в установленому порядку.

3. Розмір плати за утримання будинків і споруд та прибудинкових територій встановлюється залежно від капітальності, рівня облаштування та благоустрою.

4. У платіжному документі мають бути передбачені графи для зазначення поточних та попередніх показань засобів обліку споживання комунальних послуг, різниці цих показань або затверджених норм, ціни/тарифу на даний вид комунальних послуг і суми, яка належить до сплати за надану послугу.

5. У разі зміни цін/тарифів на житлово-комунальні послуги виконавець/виробник не менше ніж за 15 днів до введення їх у дію повідомляє про це споживачів з посиланням на рішення відповідних органів.

(частина п'ята статті 32 у редакції Закону України від 22.12.2011 р. N 4231-VI)

6. Платіжний документ може містити графи, в яких зазначаються суми до сплати за надані послуги, не проплачені повністю споживачем у попередній розрахунковий період. Платіжний документ не може містити графи, в яких зазначаються суми за оплату послуг, не передбачених договором, або суми доплат за надані послуги понад ті, що передбачені діючими тарифами.

(статтю 32 доповнено частиною шостою згідно із Законом України від 05.07.2011 р. N 3569-VI)

## **Розділ VIII**

### **ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування, крім частин четвертої, п'ятої, сьомої і восьмої статті 31 цього Закону, які набирають чинності з 1 січня 2005 року.

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.

2. Кабінету Міністрів України:

а) протягом шести місяців з дня набрання чинності цим Законом:

подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо внесення змін до законів, що впливають із цього Закону;

привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;

забезпечити приведення центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом;

б) у тримісячний термін з дня набрання чинності цим Законом розробити типові договори, передбачені цим Законом.

**Президент України**  
**м. Київ**  
**24 червня 2004 року**  
**№ 1875-IV**

**Л. КУЧМА**