

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ДОГОВІР
про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення
з власниками індивідуальних (садибних) житлових будинків

м. Мелітополь

«01» грудня 2021 року

Комунальне підприємство "Водоканал" Мелітопольської міської ради Запорізької області в особі директора Немченка Сергія Миколайовича, який діє на підставі Статуту, затвердженого рішенням 38 сесії Мелітопольської міської ради Запорізької області від 30.03.2018 (далі - Виконавець), з однієї сторони і **фізична особа** _____, що є власником (співвласником, користувачем) індивідуального (садибного) житлового будинку, з іншої сторони (разом - сторони), уклали договір про таке.

Загальні положення

1. Цей договір (далі - договір) є публічним договором приєднання, що укладається з метою надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі – послуги) індивідуальному споживачу, який є власником індивідуального (садибного) житлового будинку (далі - споживач). Цей договір укладається сторонами у відповідності до Закону України «Про житлово-комунальні послуги» з урахуванням статей 633, 634, 641, 642 Цивільного кодексу України.

2. Договір набирає чинності через 30 днів з моменту його розміщення на офіційному сайті Комунального підприємства "Водоканал" Мелітопольської міської ради Запорізької області» <https://melvoda.com.ua> та Мелітопольської міської ради Запорізької області: <https://mlt.gov.ua>

3. Фактом приєднання споживача до умов договору (акцептування договору) є вчинення споживачем будь-яких дій, які свідчать про його бажання укласти договір, в тому числі:

сплата рахунку за надані послуги, факт отримання послуг.

надання Виконавцю підписаної Заяви-приєднання (Додаток 1 до цього договору) та/або взяття на абонентський облік вузла комерційного обліку споживача;

не вчинення дій щодо відключення (відмови) від комунальної послуги протягом 30 днів з дня опублікування тексту договору на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування та/або на веб-сайті виконавця послуг.

1. Предмет договору

1.1 Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, а споживач зобов'язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства у порядку, строки та на умовах, що передбачені договором.

1.2 Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та інженерно-технічних систем споживача.

1.3 Послуги надаються споживачеві безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

1.4 Визначення обсягів централізованого водопостачання та централізованого водовідведення здійснюється приладами обліку або за нормативним розрахунком згідно заяви – приєднання.

У разі зміни в установленому порядку норм споживання, що діють на момент укладання Договору, визначення обсягів наданих Споживачу Послуг здійснюється за новими нормами без зміни умов Договору.

1.5 Засоби обліку повинні бути встановлені Споживачем за власний рахунок на водопровідних вводах згідно проекту та технічних умов.

1.6 Засоби обліку води підлягають періодичній повірці. Періодична повірка проводиться у строк, що не перевищує один місяць. За цей час Споживач оплачує послуги згідно із середньодобовими показниками засобів обліку за попередні 12 місяців.

2. Розмір плати за послуги

2.1 Виконавець надає Послуги згідно з діючими тарифами, встановленими постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг:

| Тариф | Тариф, грн. за 1 м ³ (без ПДВ) |
|----------------------------------|-------------------------------------------|
| на централізоване водопостачання | |
| на централізоване водовідведення | |

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

2.2 Плата виконавцю за індивідуальним договором, що є публічним договором приєднання складається з:

1) плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послуги централізованого водопостачання та централізованого водовідведення та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства;

2) плати за абонентське обслуговування (з урахуванням податку на додану вартість), визначеної відповідно до планованих витрат виконавця (витрат, пов'язаних з укладенням договору про надання комунальної послуги, із здійсненням розподілу обсягу спожитих послуг між споживачами, нарахуванням та стягненням плати за спожиті комунальні послуги, обслуговуванням та заміною вузлів комерційного обліку води і теплової енергії (у разі їх наявності у будівлі споживача), а також за виконання інших функцій, пов'язаних з обслуговуванням виконавцем абонентів за індивідуальними договорами (крім обслуговування та поточного ремонту внутрішньобудинкових систем тепlopостачання, водopостачання, водовідведення та постачання гарячої води), не повинна перевищувати граничного розміру плати за абонентське обслуговування, визначеного відповідно до законодавства.

Плата за абонентське обслуговування встановлюється згідно з розрахунком.

3. Облік та порядок оплати послуг

3.1 Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

3.2 Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

3.3 Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

3.4 Власник будівлі або його представник мають право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

3.5 Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів комерційного обліку із зазначенням його мети та дати.

3.6 Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

У разі неможливості споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

3.7 Ведення обліку послуг з централізованого водopостачання здійснюється за показаннями вузла комерційного обліку, прийнятого виконавцем на абонентський облік.

У разі наявності у споживача кількох об'єктів водоспоживання, оснащених вузлами обліку, ведення обліку наданих послуг здійснюється з урахуванням показань усіх засобів обліку, прийнятих виконавцем на абонентський облік.

3.8 Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем на основі показань вузла (вузлів) комерційного обліку відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водopостачання" та надаються споживачеві (його представникові) не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою споживача рахунки можуть надаватися в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

Споживач щомісяця вносить однією сумою плату виконавцю, яка складається з плати за послуги та плати за абонентське обслуговування. При цьому виконавець забезпечує деталізацію інформації щодо складових плати у рахунках споживачів.

3.9 Зняття показань вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється **з 25 по останній календарний день місяця** виконавцем у присутності споживача або споживачем та надаються виконавцеві одним з таких способів, як: **телефоном, за допомогою Viber-бот (<viber://pa?chatURI=melvoda>) або Telegram-бот (<https://t.me/MelvodaBot>), на сайті підприємства (<https://melvoda.com.ua>) в «Особистому кабінеті» або в розділі «Передача показань»**, та зазначаються у рахунку на оплату послуг, крім випадків, коли зняття показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.

3.10 У разі недопущення виконавця до відповідного вузла обліку для зняття показань або у разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань відповідного вузла обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

У разі відсутності інформації про показання вузлів обліку та/або недопущення споживачем або його представником виконавця або визначеної власником (співвласниками) особи, що здійснює розподіл обсягів послуг, до вузла обліку для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопущення виконавець зобов'язаний здійснювати розрахунки з такими споживачами як із споживачами, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

Після відновлення надання показань вузлів обліку такими споживачами виконавець, або визначена власником (співвласниками) особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, зобов'язані провести перерахунок із споживачем, а вузлів розподільного обліку – з усіма споживачами будівлі.

3.11 Обсяг наданих споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водopостачання.

3.12 До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за нормами споживання з розрахунку на одну особу та для ведення особистого підсобного господарства, встановленими органами місцевого самоврядування.

3.13 У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном, з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

3.14 Якщо виконавцем виявлено факт втручання в роботу вузла комерційного обліку, він вважається таким, що вийшов з ладу.

3.15 Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі.

За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

3.16 У разі несвочасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі 0,01 відсотків, але не більш як 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги.

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави за надані населенню пільги та житлові субсидії та/або наявності у споживача заборгованості з оплати праці, підтвердженої належним чином.

3.17 У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

3.18 Плата за абонентське обслуговування сплачується споживачем виконавцеві щомісяця.

У випадку внесення змін до нормативно-правових актів, які регулюють порядок надання послуг або втрати ним чинності в результаті набрання законної сили новими нормативно-правовими актами, сторони зобов'язані керуватися новими актами без додаткового узгодження та без внесення змін до договору.

3.19 Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

3.20 У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна).

3.21 Споживач, якому для провадження підприємницької діяльності та іншої господарської діяльності на території своїх приватних домоволодінь необхідно отримувати послуги, зобов'язаний звернутися до виконавця з відповідними документами для внесення змін до договору.

4. Права та обов'язки сторін

4.1 Споживач має право на:

4.1.1 підключення в установленому порядку до системцентралізованого водопостачання та водовідведення;

4.1.2 забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим подання якої визначаються на договірних засадах, в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;

4.1.3 одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;

4.1.4 забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;

4.1.5 пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та водовідведення;

4.1.6 своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;

4.1.7 одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;

4.1.8 відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

4.1.9 зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;

4.1.10 усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого законодавством;

4.1.11 неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності у житловому будинку або іншій будівлі, приміщення якої є самостійними об'єктами нерухомого майна, споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження такої відсутності;

4.1.12 отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі _____ відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги;

4.1.13 проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;

4.1.14 складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

4.1.15 отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;

4.1.16 розірвання договору за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

4.2 Споживач зобов'язаний:

4.2.1 раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоки;

4.2.2 не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;

4.2.3 утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;

4.2.4 укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом;

4.2.5 своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

4.2.6 забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуг та пломбувальних з'єднань, не втручатися в їх роботу.

Тримати в робочому і належному санітарно - технічному стані вузол комерційного обліку;

4.2.7 проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;

4.2.8 оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;

4.2.9 допускати у своє житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представника у порядку, визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань засобів обліку;

4.2.10 дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

4.2.11 забезпечувати своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;

4.2.12 у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;

4.2.13 письмово шляхом подання заяви інформувати виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;

4.2.14 дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

4.3. Виконавець має право:

4.3.1 здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будівель, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання";

4.3.2 вимагати від споживача дотримання правил експлуатації жилих приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, вимог інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

4.3.3 вимагати від споживача проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт;

4.3.4 доступу до житлових приміщень (інших об'єктів нерухомого майна) споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів комерційного обліку, що забезпечують облік споживання послуг у будівлі, приміщення якої є самостійними об'єктами нерухомого майна, в порядку, визначеному законом і договором;

4.3.5 обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

4.3.6 звертатися до суду в разі порушення споживачами умов договору;

4.3.7 отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

4.3.8 створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації;

4.3.9 припинити в односторонньому порядку надання Послуг у разі необґрунтованої відмови споживача від укладання договору;

4.4 Виконавець зобов'язаний:

4.4.1 забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

4.4.2 вживати заходів до забезпечення питною водою у разі порушення функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації);

4.4.3 вирішувати питання, пов'язані з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);

4.4.4 відшкодовувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

4.4.5 забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

4.4.6 готувати та укладати із споживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;

4.4.7 надавати без додаткової оплати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;

4.4.8 своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

4.4.9 розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

4.4.10 вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

4.4.11 виплачувати споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, передбаченим діючим законодавством;

4.4.12 своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуг;

4.4.13 своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуг, що виникли з його вини;

4.4.14 інформувати споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;

4.4.15 відшкодовувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

4.4.16 самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі, передбаченим діючим законодавством.

5. Відповідальність сторін

5.1 Споживач несе відповідальність за:

5.1.1 невиконання умов договору;

5.1.2 несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені;

5.1.3 за витрати води, які споживач сплачує у повному обсязі, якщо вони сталися внаслідок пошкодження мереж споживача.

5.2 Виконавець несе відповідальність за:

5.2.1 невиконання умов договору;

5.2.2 збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна), шляхом відшкодування збитків;

5.2.3 ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;

5.2.4 порушення прав споживачів згідно із законодавством.

6. Порядок обмеження (припинення) надання послуг

6.1 Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

6.1.1 проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів та іншими нормативно-правовими актами через 10 днів після повідомлення споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до кожного споживача, із зазначенням причини та строку обмеження (припинення) в наданні відповідних послуг;

6.1.2 ліквідації аварії, повідомивши споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніше ніж через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначається причина та строк перерви в наданні відповідних послуг.

6.2 Виконавець має право обмежити (припинити) надання відповідної послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

6.3 Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості з оплати за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуги, визначеного законодавством та/або договором.

Попередження надсилається споживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет або надається споживачу під особистий підпис.

6.4 У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.

6.5 Обмеження (припинення) надання послуг не є підставою для розірвання договору про надання послуг.

6.6 Надання послуг відновлюється у повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиті послуги чи з дати укладення угоди про реструктуризацію такої заборгованості.

6.7 Витрати виконавця, пов'язані з відновленням надання послуги споживачеві, підлягають відшкодуванню за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

7. Порядок оформлення претензій

7.1 У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг споживач має право викликати виконавця (його представника) для проведення перевірки кількості та/або якості наданих послуг.

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

7.2 За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

7.3 Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

7.4 У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання споживач має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії.

У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту постачання (надання) послуг неналежної якості витрати споживача на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок виконавця.

7.5 У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необгрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають (розташовані) у сусідніх будівлях (у приміщеннях у разі, коли послуга надається у багатоквартирному будинку) і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

7.6 Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачеві обгрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

У разі недосягнення сторонами згоди спори вирішуються у судовому порядку.

7.7 Сторони домовились встановити спеціальну (договірну) позовну давність строком 5 (п'ять) років відповідно до умов ст.259 Цивільного кодексу України.

8. Форс-мажорні обставини

8.1 Сторони звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможлиблює надання відповідної послуги згідно з договором.

8.2 Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов'язань внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

8.3 У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

8.4 Доказом виникнення форс – мажорних обставин та терміну їх дії є відповідні документи, видані уповноваженими органами.

9. Особливі умови та строк дії договору

9.1 Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

9.2 Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

9.3 Договір може бути розірваний споживачем за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

9.4 Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, необхідних для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

9.5 Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

9.6 Договір укладено у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

10. ІНШІ УМОВИ

10.1 Телефон КП «Водоканал» ММР ЗО спеціального виклику у разі виникнення аварій на мережах водопостачання та водовідведення: **(0619) 42-12-23 аварійно – диспетчерська служба (цілодобово); 0676103578, (0619)42-67-00 технічна інспекція; 0676178379, (0619)42-11-81 служба обліку та реалізації.**

11. ЮРИДИЧНІ РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

**Комунальне підприємство «Водоканал»
Мелітопольської міської ради Запорізької області**

**код ЄДРПОУ 03327090
вул. Покровська, 100
м. Мелітополь, 72312**

**IBAN: UA13320478000000026002217977
в ПАТ АБ «УКРГАЗБАНК»
МФО 320478
тел.: (0619)440676 (приймальня)
(0619)448750 (договірна група)
e-mail: melvoda@mlt.gov.ua**