



# МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ГРОМАД, ТЕРИТОРІЙ ТА ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ

пр-т Берестейський, 14, м. Київ, 01135,  
тел.: (044) 351-40-96, (044) 351-40-35, (044) 351-40-01,  
E-mail: [miu@mtu.gov.ua](mailto:miu@mtu.gov.ua), сайт: [www.mtu.gov.ua](http://www.mtu.gov.ua), код згідно з ЄДРПОУ 37472062

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Обласні, Київська міська  
військові адміністрації

*Щодо надання роз'яснень*

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

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

внесено зміни до Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145;

визнано такою, що втратила чинність, постанову Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. № 151 «Про затвердження Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості».

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

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



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



К  
Ж/ПРОМ/РЕВ/КІД/03.07.2024  
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРА  
9683/1-24/21 від 03.07.2024 17:



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

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

У такому разі відповідальність теплопостачальної організації за неналежне виконання договору купівлі-продажу теплової енергії визначається згідно з вимогами Правил користування тепловою енергією, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2007 р. № 1198, та договору, укладеного зі споживачем теплової енергії.

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

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

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

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

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

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

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



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



8504/25/14-24 від 03.07.2024

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

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

*ненадання послуги, надання послуги не в повному обсязі;  
надання послуги невідповідної якості.*

Згідно з визначеннями, наведеними у пункті 2 Порядку:

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

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

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

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

послуги з постачання теплової енергії (стосується споживачів, яким плата за послугу нараховується виходячи з обсягу, визначеного розрахунковим методом, зокрема за нормами споживання, скоригованими виконавцем послуги за фактичною кількістю годин постачання теплової енергії та фактичною середньомісячною температурою зовнішнього повітря, відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315 (далі - Методика розподілу);

послуги з постачання гарячої води, з централізованого водопостачання (стосується споживачів, яким плата за такі послуги нараховуються виходячи з обсягу, визначеного розрахунковим методом, відповідно до Методики розподілу).

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

Водночас передбачено, що перерахунок не здійснюється:

у разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі споживачам, яким плата за такі послуги нараховується за показаннями вузлів комерційного обліку



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D0400000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



8504/25/14-24 від 03.07.2024

теплової енергії/води або показаннями вузлів розподільного обліку води (до встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку води у будівлі),

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

*Щодо здійснення перерахунку у разі надання послуг невідповідної якості*

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

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

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

При цьому перерахунок не здійснюється:

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

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

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

*Для прикладу:*

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

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



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



8504/25/14-24 від 03.07.2024

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Визначення кількості та якості послуги здійснюється відповідно до умов договору:

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

2) з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку/приладів-розподільвачів теплової енергії (у разі їх наявності) або дотриманням нормативної температури повітря у приміщеннях (для приміщень, не оснащених



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



8504/25/14-24 від 03.07.2024

вузлами розподільного обліку/приладами-розподільвачами теплової енергії) – для індивідуального договору з обслуговуванням внутрішньобудинкових систем.

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

- 1) температура теплоносія;
- 2) тиск теплоносія.

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

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

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

*Щодо здійснення перерахунку у разі застосування споживачами багатотарифних лічильників води*

Як було зазначено вище, виконавець комунальної послуги забезпечує відповідність якісних характеристик послуги встановленим нормативам на межі, встановленій законодавством та договором.

Порядок визначає умови та механізм здійснення перерахунку вартості комунальних послуг у разі надання її невідповідної якості виходячи з вимог Закону, правил та типових договорів про надання відповідних комунальних послуг.

Разом з тим звертаємо увагу, що відповідно до Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання» рахунки на оплату наданої комунальної послуги, у тому числі послуги з постачання гарячої води, формуються виконавцем або визначеною власником (співвласниками) іншою особою, що здійснює розподіл обсягів комунальної послуги, *на основі показань вузла комерційного обліку.*

Обсяги споживання гарячої води визначаються за показаннями *вузлів розподільного обліку*, а у разі їх відсутності – за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування, лише до встановлення вузла (вузлів) комерційного обліку.

У розумінні статті 1 Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання»:



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



8504/25/14-24 від 03.07.2024

вузол комерційного обліку – вузол обліку, що забезпечує загальний облік споживання відповідної комунальної послуги в будівлі, її частині (під'їзді), обладнаній окремим інженерним вводом;

вузол розподільного обліку – вузол обліку, що забезпечує індивідуальний облік споживання відповідної комунальної послуги в будівлях, де налічуються два та більше споживачів.

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

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

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

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

Просимо довести це роз'яснення до відома органів місцевого самоврядування та підприємств галузі.

Додаток: узагальнена інформація щодо здійснення перерахунку вартості комунальних послуг за період їх ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплати виконавцем комунальних послуг споживачу неустойки (штрафу) на 3 арк. в 1 прим.

Виконуюча обов'язки Міністра

Наталія КОЗЛОВСЬКА

Тетяна Яценко 351 46 13



ДОКУМЕНТ СЕД

Підписувач Козловська Наталія Вікторівна  
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000E2890000E3520300  
Дійсний з 14.03.2024 12:21:27 по 14.03.2025 12:21:27

Міністерство розвитку громад, територій  
та інфраструктури України



8504/25/14-24 від 03.07.2024