

# Холодне водопостачання (ХВП) та водовідведення

Зміст:
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1. Загальні положення.</li><li>• 2. Договір.<ul style="list-style-type: none"><li>• 2.1. Порядок укладання.</li><li>• 2.2. Пільги на ХВП.</li></ul></li><li>• 3. Норми споживання ХВП.</li><li>• 4. Розрахунки за ХВП.<ul style="list-style-type: none"><li>• 4.1. При наявності / відсутності лічильників на ХВП.</li></ul></li><li>• 5. Здійснення перерахунку.<ul style="list-style-type: none"><li>• 5.1. Умови перерахунку.</li><li>• 5.2. Документи</li></ul></li><li>• 6. Якість ХВП.<ul style="list-style-type: none"><li>• Див. також<ul style="list-style-type: none"><li>• Питання-відповіді за темою</li><li>• Статті за темою</li><li>• Контакти за темою</li></ul></li></ul></li></ul>



## 1. Загальні положення.

В місті Києві виконавцем послуг з централізованого постачання холодної води та послуг з водовідведення є ПрАТ АК "КИЇВВОДОКАНАЛ"

Холодне водопостачання — цілодобове забезпечення споживача холодною питною водою належної якості, що подається в необхідних обсягах з приєднаної мережі в приміщення або до водорозбірної колонки.

Водовідведення — послуга, яка передбачає відведення стічних вод з територій промислових, жилих будівель (квартири, приватного будинку) за допомогою інженерних санітарно-технічних приладів та каналізаційної мережі.

## 2. Договір.

Укладення прямих договорів з [ПрАТ АК "КИЇВВОДОКАНАЛ"](#) відбувається у Центрах укладання договорів. З графіками роботи центрів можна ознайомитися у розділі «Центри з укладення договорів» та на офіційній сторінці у мережі Facebook.

Крім того, для укладення договору про надання послуг, особа може самостійно:

- підготувати копії документів (нижче вказані);
- роздрукувати та заповнити бланк заяви про укладення договору та текст договору у 2-ох примірниках;

- надати пакет документів або надіслати поштою за адресою: вул. Електротехнічна, 16, м. Київ, 02660, Розрахунковий департамент ПрАТ «АК «Київводоканал».

Також договір можна укласти під час здійснення повірки квартирних лічильників у вашому будинку [ПрАТ «АК «Київводоканал»](#) .

## 2.1. Порядок укладання.

Для фізичних осіб (власників квартир)

- заява про укладення договору ( зразок і бланк для заповнення);
- бланк Договору про надання послуг з централізованого постачання холодної води та послуг з водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем).

Правовстановлюючі документи:

1. копія документу, підтверджуючого право власності або користування на житло (договір купівлі-продажу, свідоцтво на право власності, акт приймання – передачі, договір оренди, рішення суду, технічний паспорт на квартиру);
2. копія паспорту власника (користувача) житла (1,2 сторінки та сторінка із зазначенням реєстрації);
3. копія довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру власника (користувача) житла;
4. нотаріально посвідчена довіреність про право укладання договору та паспорт довіреної особи (якщо договір підписуватиме довірена особа споживача);

Інші документи:

- копія паспорту або свідоцтва про повірку на прилад обліку води (якщо прилад обліку встановлений);
- довідка про склад сім'ї з ЖЕО (форма № 3) (для розрахунків в разі відсутності лічильника та/або оформлення пільг);
- у разі декількох власників квартири необхідно оформити письмову згоду на укладення договору однією особою з [ПрАТ «АК «Київводоканал»](#) ;
- у разі розділення особового рахунку по одній квартирі - оформити письмову згоду співвласника(-ів) та в цьому випадку укладається договір з кожним співвласником квартири.

▼ Для фізичних осіб (приватний сектор)

- заява про укладення договору (завантажити або отримати в Розрахунковому департаменті). Заява заповнюється у двох примірниках;
- інформаційний лист для укладення договору;

Правовстановлюючі документи:

1. Копія паспорту споживача (сторінки 1, 2 та сторінки із зазначенням реєстрації);
2. Копія довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;
3. Копії довіреності, засвідченої нотаріально про право укладання договору та паспорту довіреної особи (якщо договір підписуватиме довірена особа споживача);
4. Для існуючого об'єкта – копії правовстановлюючого документу на житловий будинок (договір купівлі-продажу, договір дарування, свідоцтво про право власності, свідоцтво про право на спадщину, технічний паспорт, рішення суду тощо);  
Для будівництва – копії дозволу або декларації на здійснення будівельних робіт, документу на земельну ділянку (державний акт на землю, договір купівлі-продажу, договір дарування тощо);  
Для новозбудованих або реконструйованих об'єктів – копія документу про закінчення будівельних робіт (акт готовності об'єкта до експлуатації, декларація про введення будинку в експлуатацію тощо);

Технічні документи:

- Акт розмежування балансової належності водопровідних мереж (при наявності міського водопостачання)(копія).
- Акт розмежування балансової належності каналізаційних мереж (при наявності міської каналізації) (копія).
- Копія паспорту або свідоцтва про повірку на прилад обліку води за його наявності.

Інші документи:

- Довідка про склад сім'ї з ЖЕО (форма № 3) (для розрахунків в разі відсутності лічильника та/або оформлення пільг);
- Копії документів для оформлення пільг (перелік, згідно з чинним законодавством).

При наявності декількох власників житлового будинку заяву на оформлення договору повинен надати той власник будинку, який має право власності на земельну ділянку, через яку прокладені водопровідні та каналізаційні мережі. При цьому споживачу необхідно надати лист з підписом інших власників будинку про те, що вони не заперечують проти укладання договору одним власником і не будуть мати претензій у разі припинення надання послуг ПАТ АК "КИЇВВОДОКАНАЛ", у зв'язку з виникненням заборгованості або порушення норм діючого законодавства.

▼ Для фізичних осіб-підприємців

- Супровідний лист на виклик представника ПрАТ «АК «Київводоканал» для обстеження, який містить податкові та банківські реквізити, адреси та контактні дані споживача (завантажити);
- Заява про укладення договору;
- Дислокація об'єкта (додаток до договору) (завантажити).

Правовстановлюючі документи:

1. копія паспорту (1,2 сторінки та сторінка із зазначенням реєстрації);
2. копія довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;
3. нотаріально посвідчена довіреність про право укладання договору та паспорт довіреної особи (якщо договір підписуватиме довірена особа споживача);
4. для існуючого об'єкта - копія правовстановлюючого документа щодо права власності або користування на об'єкт водоспоживання (договір купівлі-продажу, свідоцтво на право власності, акт приймання – передачі, договір оренди, тощо); для будівництва – копія дозволу на здійснення будівельних робіт та копія правовстановлюючого документа на земельну ділянку (договору оренди земельної ділянки, акту постійного користування земельною ділянкою, акту про право власності, тощо); для новобудов – копія акту введення в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта та розпорядження про затвердження такого акта, акту приймання-передачі, акту готовності об'єкта до експлуатації та сертифікату відповідності, свідоцтва на право власності, тощо);

Технічні документи:

▼ Для об'єктів, що приєднані до міських мереж водопостачання та водовідведення:

- Акт розмежування балансової належності водопровідних мереж (при наявності міського водопостачання)(копія).
- Акт розмежування балансової належності каналізаційних мереж (при наявності міської каналізації) (копія).
- Нормативний розрахунок обсягу водоспоживання та водовідведення (у разі відсутності технічних умов на водопостачання та водовідведення об'єкта);
- Копія паспорту або свідоцтва про повірку приладу обліку води (якщо прилад обліку встановлений).

▼ Для об'єктів, що не приєднані до міських мереж водопостачання та водовідведення і користуються послугами через мережі інших осіб:

- Письмова згода від власника (балансоутримувача) мереж на отримання послуг водопостачання та/або водовідведення через його мережі;
- Нормативний розрахунок обсягу водоспоживання та водовідведення (у разі відсутності технічних умов на водопостачання та водовідведення об'єкта);
- Копія паспорту або свідоцтва про повірку приладу обліку води (якщо прилад обліку встановлений).

Інші документи (за необхідності) - довіреність на фізичну особу, яка має право отримувати, надавати, оформляти відповідні документи для укладання договору з ПрАТ «АК «Київводоканал» .

▼ Для юридичних осіб

- супровідний лист на виклик представника ПрАТ «АК «Київводоканал» для обстеження, який містить податкові та

банківські реквізити, адреси та контактні дані споживача (завантажити);

- заява про укладення договору;
- дислокація об'єкта (додаток до договору) (завантажити).

Правовстановлюючі документи:

1. копія статуту юридичної особи та положення структурного підрозділу (якщо договір укладається структурним підрозділом від імені юридичної особи), довіреності на право підписання договору (якщо повноваження не визначено статутом, положенням юридичної особи чи іншим документом).
2. для існуючого об'єкта - копія правовстановлюючого документа щодо права власності або користування на об'єкт водоспоживання (договір купівлі-продажу, свідоцтво на право власності, акт приймання – передачі, договір оренди, тощо); для будівництва – копія дозволу на здійснення будівельних робіт та копія правовстановлюючого документа на земельну ділянку (договору оренди земельної ділянки, акту постійного користування земельною ділянкою, акту про право власності, тощо); для новобудов – копія акту введення в експлуатацію закінченого будівництвом об'єкта та розпорядження про затвердження такого акта, акту приймання-передачі, акту готовності об'єкта до експлуатації та сертифікату відповідності, свідоцтва на право власності, тощо);

Технічні документи:

▼ Для об'єктів, що приєднані до міських мереж водопостачання та водовідведення:

- Акт розмежування балансової належності водопровідних мереж (при наявності міського водопостачання)(копія).
- Акт розмежування балансової належності каналізаційних мереж (при наявності міської каналізації) (копія).
- Нормативний розрахунок обсягу водоспоживання та водовідведення (у разі відсутності технічних умов на водопостачання та водовідведення об'єкта);
- Копія паспорту або свідоцтва про повірку приладу обліку води (якщо прилад обліку встановлений).

▼ Для об'єктів, що не приєднані до міських мереж водопостачання та водовідведення і користуються послугами через мережі інших осіб:

- Письмова згода від власника (балансоутримувача) мереж на отримання послуг водопостачання та/або водовідведення через його мережі;
- Нормативний розрахунок обсягу водоспоживання та водовідведення (у разі відсутності технічних умов на водопостачання та водовідведення об'єкта);
- Копія паспорту або свідоцтва про повірку приладу обліку води (якщо прилад обліку встановлений).

Інші документи (за необхідності):

- довіреність від юридичної особи на фізичну особу на право отримувати, надавати, оформляти відповідні документи для укладення договору з ПрАТ «АК «Київводоканал» ;
- довідка з державного казначейства, про наявність діючого відкритого розрахункового рахунку,

у випадках, коли житловий фонд переведений в нежитловий фонд, заклади громадського харчування (кафе, ресторан, розлив води) не були передбачені первинним проектом, а також в разі приєднання безпосередньо до міських мереж водопроводу та каналізації, абонентам необхідно мати проектно-технічну документацію на водопостачання.

В разі якщо житлово-експлуатаційна організація продовжує працювати як колективний споживач, або на підставі укладених договорів про надання послуг, то мешканцям цих житлових будинків не потрібно звертатись в ПАТ "АК "Київводоканал" для укладення Договору.

## 2.2. Пільги на ХВП.

Для оформлення пільг для всіх осіб, що проживають за адресою і мають право на пільгу:

- Посвідчення на право отримання пільг;
- Паспорт;
- Довідка про присвоєння ідентифікаційного номера пільговика;
- Довідка про склад сім'ї з ЖЕО та/або довідка-дозвіл уповноваженого органу на оформлення пільги за фактичним місцем проживання;
- Пенсійне посвідчення (за наявності);
- Свідоцтво про народження неповнолітніх дітей пільговика;
- Свідоцтво про народження дітей, що користуються пільгами (оригінали та копії);

Якщо за адресою зареєстровано і проживають декілька осіб, які мають право на встановлені законодавством пільги з оплати послуг гарячого водопостачання, потрібно надати документи всіх пільговиків.

### 3. Норми споживання ХВП.

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

Норма споживання використовується для здійснення нарахувань за послуги з холодного водопостачання при відсутності лічильників води (квартирних і будинкових).

Норми встановлено відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16 червня 2015 року N 579:

Норма споживання холодної води на одну особу, з водопроводом, каналізацією, централізованим гарячим водопостачанням, з ваннами завдовжки більше ніж 1500 мм, обладнаними душами становить 4,5 м<sup>3</sup>/міс;

Наразі соціальний норматив холодної води становить 2,4 куб. метра на одну особу на місяць (при наявності централізованого гарячого водопостачання) та 4 куб. метра на одну особу на місяць (при відсутності централізованого гарячого водопостачання).

### 4. Розрахунки за ХВП.

Нарахування за холодне водопостачання та водовідведення здійснюється відповідно до тарифів, затверджених Постановами Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

#### 4.1. При наявності / відсутності лічильників на ХВП.

У разі наявності квартирних лічильників холодної води - нарахування проводиться тільки за показниками - В цьому випадку не має значення чи є у будинку загальнобудинковий лічильник води.

- Показання квартирних лічильників розподіляються пропорційно кількості мешканців квартири.

У разі відсутності квартирних лічильників холодної води, нарахування проводяться згідно з показаннями загальнобудинкового лічильника.

Тобто, від загального обсягу води, спожитого будинком, вираховується обсяг, спожитий юридичними та фізичними особами-підприємцями, які є власниками або орендарями приміщень в цьому будинку, та сумарних витрат води за показаннями усіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку, пропорційно кількості мешканців в квартирі, але не більше 11 м<sup>3</sup>/міс на одну особу. За наявності витоків, споживачі оплачують послугу за встановленими нормами.

У разі відсутності будинкового лічильника, нарахування проводяться відповідно до норм споживання.

## 5. Здійснення перерахунку.

У разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї відповідно до Постанови КМУ № 630 від 21.07.2005 р. споживач має право на зменшення розміру плати.

- У випадку перевищення допустимої перерви (1 день на місяць) - плата за послугу зменшується на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення.
- У випадку відхилення якості води від нормативної, плата за послуги з опалення зменшується на 20 відсотків за весь строк відхилення якості води.

### 5.1. Умови перерахунку.

Перерахунки здійснюються:

- 1) у разі перерви у наданні послуг з централізованого постачання холодної води та невідповідність складу і властивостей води державному стандарту на питну воду вимогам санітарного законодавства та дозволам Держспоживстандарту.
- 2) на період відсутності споживача у разі відсутності лічильника.

### 5.2. Документи

До ПАТ "КИЇВВОДОКАНАЛ" подаються наступні документи:

- письмову заяву про тимчасову відсутність одного або декількох членів сім'ї із зазначенням періоду та місця перебування;
- документ, що підтверджує факт перебування одного або декількох членів сім'ї в іншому місці (документ повинен містити кутовий штамп з реєстраційним номером, дату видачі, бути завірений печаткою); (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання).
- для працюючих — довідку з місця роботи про перебування у відпустці, відрядженні (із зазначенням терміну відпустки, відрядження).

Перерахунок проводиться після надання документа, що підтверджує факт відсутності одного або декількох членів сім'ї, не пізніше місячного терміну.

При порушенні цілісності опломбування мереж перерахунок за ненадані послуги не проводиться.

## 6. Якість ХВП.

Послуги з холодного водопостачання повинні надаватись безперебійно або за затвердженим режимом надання послуг протягом року.

### Допустима перерва:

- не більш як 6 год. на добу при цілодобовому водопостачанні
- не більш як 30 відсотків загального часу надання води за затвердженим режимом (не більше двох разів на місяць)

У випадку перевищення допустимої перерви плата за послуги зменшується на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення.

Послуга з централізованого водовідведення має надаватись безперебійно протягом року.

### Допустима перерва - один день на місяць (з 6 до 24 год.)

У разі неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі, за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в договорі. У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги.

### Дії представника Виконавця (ПрАТ «АК «Київводоканал»):

- повідомлення споживача обов'язково реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заявок споживачів.
- зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.
- представник виконавця, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуги, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання послуг.
- представник виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавця повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договорі строку

У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг споживач і виконавець визначають час і дату повторної перевірки, за результатами якої складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його

представником), представником виконавця, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

#### Акт-претензія.

За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем та представником виконавця.

- Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для споживача та виконавця. У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необгрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі;
- Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком;
- Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт-претензію і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обгрунтуванням причини такої відмови.
- У разі ненадання протягом встановленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг;
- Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

---

## Див. також

Питання-відповіді за темою

Які підприємства здійснюють перевірку квартирних лічильників на воду?

Як надати показники квартирних лічильників на ХВП та водовідведення?

Як здійснюється нарахування за ХВП, у разі відсутності квартирної лічильника?

В яких випадках здійснюється перерахунок за ХВП?

Яка допустима перерва в наданні послуг з холодного водопостачання та водовідведення?

Чому нараховують плату за ХВП за нормами, якщо встановлено квартирний прилад обліку (лічильник)?

---

Статті за темою

Гаряче водопостачання (ГВП)

Лічильники

Тарифи

---

Контакти за темою

Приватне акціонерне товариство (ПрАТ) "Київводоканал" (Водоканал)

Комунальне підприємство (КП) "Головний інформаційно - обчислювальний центр" (ГІОЦ)

Комунальні підприємства (КП) Керуючі компанії з обслуговування жилого фонду міста Києва

Житлово-експлуатаційні дільниці (ЖЕД) та виробничо-обслуговуючі підприємства (ВОП) міста Києва