

ПРАВОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ ПРИ НЕРАБОТАЮЩИХ СИСТЕМАХ ОТОПЛЕНИЯ

Прошедший отопительный период выявил недостатки систем отопления некоторых новых зданий. Население в своих дорогостоящих квартирах не получило желаемого теплового комфорта. Было безнадежно холодно, и пошел вал жалоб в эксплуатационные организации. Начался поиск виновных. Но всегда ли он приводил к нужному адресату, и стоило ли тому или иному участнику разбирательств воспринимать на себя все сложности работ, направленных на устранение неполадок в системе? Это зависело от многих факторов.

Прежде всего, следует отметить, что защиту своих прав каждый из участников разбирательств может отстаивать через суд. Право лица на обращение в суд для решения спора не может быть ограничено ни законом, ни другими нормативно-правовыми актами. Однако до судов не всегда доходило. Скорее всего при переговорах решали вопросы сохранения деловой репутации причастных организаций и лиц, которым добровольно предлагалось принять на себя затраты по устранению неработоспособности систем.

При довольно сложных разбирательствах приходится оперировать многими аргументами. Одними из них являются нормативно-правовые акты, которые необходимо знать и руководствоваться ими в повседневной жизни. Рассмотрим некоторые из них во взаимосвязи с проблемами, возникающими при неработоспособных системах. Основные причины неработоспособности можно обобщить в следующие группы:

- проект не соответствует строительным нормативам;

- применено оборудование другого производителя;
- не установлено оборудование, предусмотренное проектом;
- предусмотрена доукомплектация системы за счет жильцов;
- жильцами самовольно изменена система отопления;
- параметры теплоносителя на входе в систему не отвечают расчетным значениям.

Перво-наперво следует отметить то, что квартира является товаром, на который распространяются требования по его качеству в пределах гарантийного срока. В течение не менее 10 лет подрядчик отвечает за недостатки построенного объекта и недостижение проектных показателей, если не докажет, что они произошли не по его вине. Здесь необходимо напомнить, что одним из проектных показателей является температура воздуха в помещениях в отопительный период, обеспечиваемая системой отопления.



Цивільний Кодекс України

Стаття 678. Правові наслідки передання товару неналежної якості

1. **Покупець, якому переданий товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:**

- 1) **пропорційного зменшення ціни;**
- 2) **безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;**
- 3) **відшкодування витрат на усунення недоліків товару.**

2. **У разі істотного порушення вимог щодо якості товару (виявлен-**



Виктор
Пыркoв

к.т.н., доцент, советник
по научно-техническим
вопросам «Данфосс ТОВ»



ня недоліків, які не можна усунути, недоліків, усунення яких пов'язане з непропорційними витратами або затратами часу, недоліків, які виявилися неодноразово чи з'явилися знову після їх усунення) **покупець має право за своїм вибором:**

- 1) **відмовитися від договору і вимагати повернення сплаченої за товар грошової суми;**
- 2) **вимагати заміни товару.**

3. **Якщо продавець товару неналежної якості не є його виготовлювачем, вимоги щодо заміни, безоплатного усунення недоліків товару і відшкодування збитків можуть бути пред'явлені до продавця або виготовлювача товару.**

Стаття 883. Відповідальність підрядника

1. **Підрядник відповідає за недоліки збудованого об'єкта, за прострочення передання його замовникові та за інші порушення договору (за недосягнення проектно потужності, інших запроєктованих показників тощо), якщо не доведе, що ці порушення сталися не з його вини.**

2. За невиконання або неналежне виконання обов'язків за договором будівельного підряду підрядник сплачує неустойку, встановлену договором або законом, та відшкодовує збитки в повному обсязі.

3. Суми неустойки (пені), сплачені підрядником за порушення строків виконання окремих робіт, повертаються підрядникові у разі закінчення всіх робіт до встановленого договором граничного терміну.

Стаття 884. Гарантії якості у договорі будівельного підряду

1. **Підрядник гарантує досягнення об'єктом будівництва визначених у проектно-кошторисній документації показників**

і можливість експлуатації об'єкта відповідно до договору протягом гарантійного строку, якщо інше не встановлено договором будівельного підряду. **Гарантійний строк становить десять років від дня прийняття об'єкта замовником, якщо більший гарантійний строк не встановлений договором або законом.**

2. Підрядник відповідає за **дефекти, виявлені у межах гарантійного строку**, якщо він не доведе, що вони сталися внаслідок природного зносу об'єкта або його частин; неправильної його експлуатації або неправильності інструкцій щодо його експлуатації, розроблених самим замовником або залученими ним іншими особами; неналежного ремонту об'єкта, який здійснено самим замовником або залученими ним третіми особами.

3. Гарантійний строк продовжується на час, протягом якого об'єкт не міг експлуатуватися внаслідок **недоліків**, за які відповідає підрядник.

4. У разі виявлення протягом гарантійного строку **недоліків** замовник повинен заявити про них підрядникові в розумний строк після їх виявлення.

5. Договором будівельного підряду може бути встановлено право замовника сплатити передбачену договором частину ціни робіт, визначеної у кошторисі, після закінчення гарантійного строку.

Стаття 891. Відповідальність підрядника за недоліки документації та робіт

1. Підрядник відповідає за **недоліки проектно-кошторисної документації** та пошукових робіт, включаючи недоліки, виявлені згодом у ході будівництва, а також **у процесі експлуатації об'єкта**, створеного на основі виконаної проектно-кошторисної документації і результатів пошукових робіт.

2. У разі виявлення **недоліків у проектно-кошторисній документації** або в пошукових роботах **підрядник на вимогу замовника зобов'язаний безоплатно переробити проектно-кошторисну документацію або здійснити необхідні додаткові пошукові роботи, а також відшкодувати завдані збитки**, якщо інше не встановлено договором або законом.



Закон України «Про захист прав споживачів» 1023-III від 12.05.1991 р.

Стаття 4. Права та обов'язки споживачів

1. **Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції**, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб **мають право на:**

- 1) **захист своїх прав** державою;
- 2) **належну якість продукції** та обслуговування;
- 3) **безпеку продукції**;
- 4) **необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію** про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виробника, продавця);
- 5) **відшкодування шкоди** (збитків), завданих **дефектною чи фальсифікованою продукцією** або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- 6) **звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.**



Закон України «Про житлово-комунальні послуги» 1875-IV від 24.06.2004 р.

Частина 1 статті 20. Споживач має право:

- **на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг.**

Поскольку при неработающей системе отопления не достигают проектных показателей, подрядчик ищет ответы у проектировщиков. Необходимо обратить внимание на то, что проектная организация, зачастую, является отдельной структурой, а не подразделением подрядчика. Поэтому при предъявлении претензий к проектировщикам должна быть подготовлена доказательная база. Наихудшим вариантом является несоответствие проекта системы отопления нормативам:

- не установлены терморегуляторы на отопительных приборах (п. 3.14 изменений № 2 к СНиП 2.04.05-91);

- не установлены регуляторы перепада давления в двухтрубных и регуляторы расхода в одноконтурных системах (п. 3.59 изменений № 2 к СНиП 2.04.05-91);
- не увеличена площадь отопительных приборов (п. 9 приложения 12 изменений № 2 к СНиП 2.04.05-91);
- принята расчетная температура воздуха 18 °С для жилых комнат вместо 20 °С (п. 2.1 межгосударственных изменений № 2 к СНиП 2.04.05-91)...

В таких случаях приходится довольно сложно, поскольку требования строительных норм в Украине являются обязательными к исполнению. Однако даже в этой, казалось бы, понятной ситуации не все так просто. Причина несоответствия нормативам зачастую кроется в просьбах по снижению капитальных затрат на систему отопления. В итоге от такого подхода проигрывает тот, кто не сумел вовремя подстраховаться. Например, опытный проектировщик просит у заказчика расписку о его требованиях выполнить проект с отступлением от норм и о том, что он ознакомлен с последствиями неработоспособности системы, а также берет на себя полную ответственность по дальнейшему устранению недостатков. При изначальном определении степени ответственности изменяется поведение заказчика. Особо необходимо обратить внимание на фразу «ознакомлен с последствиями», поскольку опытные заказчики при разбирательствах аргументируют своей некомпетентностью, отводя от себя ответственность. Солидные организации уже прошли такой путь взаимоотношений и не поддаются на подобные уловки, выполнения работы в полном соответствии с нормами.

Вариантом несоответствия строительным нормам, о котором доводилось слышать, является наличие двух проектов на систему отопления. Один выполнен по нормам и предназначен для согласования, получения подписей и печатей. Второй – для реализации просьб

заказчика по удешевленню системы. В этом случае необходимо знать, что после принятия объекта в эксплуатацию наступает персональная ответственность за несоблюдение строительных норм председателя и членов государственной приемной комиссии.



Постанова Кабінету Міністрів України «Про Порядок прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів» від 22 вересня 2004 р. N 1243

8. Робоча комісія повинна перевірити відповідність:

- архітектурних і конструктивних рішень закінченого будівництвом об'єкта затвердженому проекту, санітарним, протипожежним, радіаційним та екологічним **вимогам і нормам**, а також вимогам з охорони праці, промислової безпеки та енергозбереження;
- виконаних будівельно-монтажних робіт **вимогам нормативної документації**;
- результатів проведених індивідуальних і комплексних випробувань устаткування **нормативним показником**;
- виробничої документації **нормативним вимогам**.

31. Голова та члени державної приймальної комісії несуть персональну відповідальність за виконання покладених на них функцій.

Порождением конфликтных ситуаций являются чаще всего жалобы жильцов. В разбирательствах между жильцами и эксплуатационными организациями зачастую принимают участие заказчики строительства. Они, в свою очередь, вовлекают проектную организацию. При этом очень многое зависит от позиции руководства проектной организации и его взаимоотношений с заказчиком. С одной стороны, не хочется терять потенциальных заказчиков, с другой – не хочется проблем в будущем. Выход подсказывает народная мудрость – «дружба дружбой, а служба службой». Ведь лучше заработать на нескольких качественных проектах, чем потерять на разбирательствах одного про-

блемного проекта. Затраченное время подчиненных в обоих случаях одинаково, а доходы и расходы весьма отличаются. Уступки и джентльменские соглашения с заказчиком могут закончиться устранением недоделок за счет проектной организации. Для исключения таких ситуаций необходимо обратить внимание на положения строительных норм по проектированию, где степень ответственности за их несоблюдение зависит от этапа разработки проектной документации. Так, проектировщик несет ответственность за качество проектных решений и соблюдение требований норм в соответствии с законодательством. После утверждения проектной документации инвестором (заказчиком) полная ответственность за соблюдение обязательных требований нормативных документов возлагается на инвестора (заказчика).



ДБН А.2.2-3-2004 Проекування. Склад, порядок розроблення, погодження та затвердження проектної документації для будівництва

2.7. Проекувальники при розробленні проектної документації **несуть відповідальність** та забезпечують:

- відповідність архітектурним і містобудівним вимогам та високу архітектурно-художню якість;
- **відповідність вимогам чинних нормативних документів**;
- захист навколишнього природного середовища, екологічну безпеку і раціональне використання природних ресурсів згідно з ДБН А.2.2-1;
- **відповідність вимогам з енергозбереження**;
- **експлуатаційну надійність**;
- ефективність інвестицій;
- патентну чистоту прийнятих технічних рішень та застосованого обладнання;
- відповідність проектних рішень вихідним даним та дозвільним документам.

2.9. ГАП (ГІП) забезпечує підготовку договорів, координує дії виконавців, веде переговори з замовниками, субпідрядниками-проекувальниками і підрядниками, контролює склад проектної документації.

ГАП (ГІП) є одночасно і автором або одним із авторів проекту, проект створюється під його безпосереднім керівництвом і за безпосередньої участі. **За якість окремого розділу проекту відповідальною особою є керівник та головний спеціаліст відповідного проектного підрозділу.**

9.17. Затвердження проектної документації інвестором (замовником) є фактом прийняття під його повну відповідальність рішень, передбачених у документації, при цьому:

- для всіх інвесторів (замовників) незалежно від форм власності та джерела фінансування – перед державою за **дотримання обов'язкових вимог нормативів та нормативних документів**, порядку погодження та експертизи проектної документації;
- для інвесторів (замовників), які використовують державні бюджетні та позабюджетні кошти, – перед державою за дотримання вимог державної інвестиційної політики з питань раціонального використання фінансових, матеріально-технічних та трудових ресурсів.

Следующий рассматриваемый вариант неработоспособности систем отопления – применение оборудования другого производителя – является, зачастую, отголоском прошлых лет, когда происходило завоевание рынка. В проектную документацию закладывали оборудование одних производителей, в то время как укомплектовали объект другим оборудованием. Наиболее часто заменяли запорно-регулирующую арматуру, мотивируя сходством ее пропускной способности, упуская множество других немаловажных эксплуатационных характеристик. Распространялись таблицы с пересчетом настроек арматуры различных производителей. Хорошо, когда арматуру худшего качества, заменяли на лучшую, что, в общем-то, допускается нормами. Однако дешевая и некачественная арматура иногда выигрывала поединок. Аукнулось через пару лет – разрушением клапанов, их засорением, затоплением соседей...

Крайний случай ненормативной комплектации системы отопления – отсутствие вообще какой-либо арматуры. В любом варианте при рассмотрении таких систем целесообразно вспомнить о порядке авторского надзора за строительством.

Авторский надзор проектных организаций за строительством объектов должен осуществляться в целях обеспечения соответствия техническим решениям, предусмотренным в утвержденных проектах. Все изменения в системе отопления должны быть согласованы и утверждены во всех инстанциях. Выполнение требований строительных норм и правил является обязанностью подрядчика. Контроль за их выполнением относится к компетенции технического надзора.

Само по себе наличие авторского надзора не снимает ответственности со строительного монтажного подразделения и заказчика за качество строительного монтажных работ и их соответствие проектной документации. Решение о привлечении (при необходимости) специализированных проектных организаций участвовать в авторском надзоре принимает генеральный проектировщик. Однако он может оставить за собой эти функции. Тем более, что самостоятельно или по предложению заказчика, без дополнительных согласований, допускается дополнять принятые ранее проектные решения, если они способствуют техническому усовершенствованию, а также, если эти изменения не противоречат исходным данным на проектирование, действующим строительным нормам, эксплуатационной надежности, экономическим требованиям, не ухудшают технико-экономические показатели утвержденной проектной документации. Ограничений, как видно, достаточно. Но, когда речь заходит о неработоспособной системе, то, безусловно, они не были выполнены. Тогда искать ответы следует не в проектных специализированных

организациях, а у тех, кто принимал решение по замене либо не применению того или иного оборудования.



ДБН А.2.2-4-2003 Положення про авторський нагляд за будівництвом будинків і споруд

1.1. Авторський нагляд проектных організацій за будівництвом об'єктів будівництва незалежно від форм власності замовника (інвестора) **повинен здійснюватися** протягом всього періоду будівництва **у цілях забезпечення відповідності** технологічних, архітектурно-будівельних та інших технічних рішень об'єктів будівництва **рішенням, що передбачені в затверджених проектах** (Закон від 20.05.99 р. № 687-XIV).

1.2. Виконання вимог будівельних норм і правил, організації виробництва будівельно-монтажних робіт, складання актів огляду прихованих робіт **є обов'язком підрядника. Контроль за дотриманням цього відноситься до компетенції технічного нагляду.**

1.4. Здійснення авторського нагляду не знімає відповідальності з будівельно-монтажних організацій і замовника за якість будівельно-монтажних робіт та їх відповідність проектній документації.

4.1. Спеціалісти, які здійснюють авторський нагляд, мають право:

4.1.1. Вносити в журнал авторського нагляду зауваження, що відносяться до відступів від проектних рішень при будівництві, **забороняти застосування конструкцій, деталей, виробів, будівельних матеріалів і обладнання, які не відповідають проектним рішенням, державним будівельним нормам і стандартам.**

4.1.4. **Самостійно або за пропозицією замовника, без додаткових узгоджень, уточнювати, змінювати, доповнювати прийняті раніше проектні рішення, домагаючись більшої художньої виразності, технічної і технологічної досконалості об'єкта будівництва, якщо ці зміни не суперечать вихідним даним на проектування, чинним будівельним нормам, експлуатаційній надійності, економічним вимогам, не погіршують техніко-економічні показники затверд-**

женої проектної документації. Внесення змін в проектну документацію виконуються згідно з ДСТУ Б А.2.4.4 (ГОСТ 21.101).

4.1. Спеціалісти, які здійснюють авторський нагляд, зобов'язані:

4.2.1. Якісно та своєчасно виконувати обов'язки, які визначені цим Положенням.

Одним из ухищрений по несоблюдению нормативов является договор с покупателем квартиры о его самостоятельном приобретении термостатических сенсоров (головок) для терморегуляторов на отопительных приборах. В этом случае необходимо обратить внимание на п. 3.14 измененный № 2 к СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование», где однозначно указано на обязательное применение автоматического терморегулятора у каждого отопительного прибора. Автоматический терморегулятор является устройством регулирования тепловой энергии и состоит из двух частей – сенсора и клапана. Без сенсора терморегулятор уже представляет собой не автоматический, а ручной запорный клапан. Поэтому ввод системы отопления в эксплуатацию без сенсоров на термостатических клапанах противоречит указанной норме.

Потребители не являются специалистами. Им сложно разбираться в терминологии, а тем более в многообразии сенсоров, особенностях конструкций разных производителей, их приобретении и установке. Система зачастую остается без сенсоров. Здесь особое внимание следует обратить на то, что пропускная способность термостатического клапана без сенсора в несколько раз выше от пропускной способности клапана с сенсором. В результате: система отопления не соответствует расчетному теплотреблению. Конечно, эксплуатация таких систем противоречит государственной политике в энергосбережении.



Постанова Кабміну України від 27.11.1995 р. № 947 із змін. від 19.10.1998 р. № 1657 та від 25.12.2002 р. № 1957 «Про Програму поетапного оснащення наявного житлового фонду засобами обліку та регулювання споживання води і теплової енергії на 1996-2007 роки»

II. КОНЦЕПЦІЯ ТА МЕТА ПРОГРАМИ

Програма поетапного оснащення наявного житлового фонду засобами обліку витрачання та регулювання споживання води і теплової енергії (далі – Програма) є **складовою частиною державної енергозберігаючої політики.**

Програма базується на таких основних положеннях:

- **заборона Урядом**, починаючи з другого півріччя 1995 року, **введення в експлуатацію житлових будинків**, закладів культури, об'єктів соціально-побутового та виробничого призначення **без оснащення засобами** обліку витрачання та **регулювання** споживання води і **теплової енергії.**



Постанова Кабінету Міністрів України «Про Порядок прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів» від 22 вересня 2004 р. N 1243

20. На закінченому будівництвом об'єкті повинні бути виконані всі передбачені проектною документацією та державними нормами роботи, змонтоване і випробуване обладнання.

31. Голова та члени державної приймальної комісії несуть персональну відповідальність за виконання покладених на них функцій.

Пожалуй, одной из основных причин неработоспособности системы отопления является несанкционированное вмешательство жильцов. Это относится к системам, которые изначально не способны противостоять таким ситуациям. Прежде всего, речь идет о вертикальных системах. В этот список попали и горизонтальные системы с узлами присоединения поквартирных веток, расположенными внутри квартир. Выявить несанкционированное вмешатель-

ство в такие системы без обследования их фрагментов, расположенных внутри квартир, довольно сложно. Доступ в квартиры согласно Конституции разрешен только по судебному решению, однако, в соответствии с Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах» при неработающей системе отопления потребитель обязан допускать в помещения обслуживающий персонал для устранения неполадок. Хотя возможность доступа в квартиру законодательно предусмотрена, осуществить на практике это довольно сложно, например, из-за отсутствия жильца.



Конституція України

Стаття 30. Кожному гарантується недоторканність житла.

Не допускається проникнення до житла чи до іншого володіння особи, проведення в них огляду чи обшуку **інакше як за вмотивованим рішенням суду.**



Закон України «Про житлово-комунальні послуги» 1875-IV від 24.06.2004 р.

Частина 3 статті 20. Споживач зобов'язаний:

- **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.**



Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. N 630

Пункт 30. Споживач зобов'язаний:

- **забезпечувати доступ до мережі, арматури, квартирних засобів обліку, розподільних систем представника виконавця за наявності в нього відповідного посвідчення:**
 - для ліквідації аварій – цілодобово;

- для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного і профілактичного огляду, зняття контрольних показників квартирних засобів обліку – згідно з умовами договору.

Гораздо проще выявить вмешательство жильцов в горизонтальные системы с распределительными стояками и узлами присоединения квартир в коридорах общего пользования. Если в этих узлах установлены регуляторы перепада давления (двухтрубная система) или регуляторы расхода (однотрубная система), то последствия вмешательства жильцов и вовсе минимизированы. К сожалению, не все участники строительства прониклись преимуществами таких систем, и теперь им приходится выслушивать нарекания за неработоспособность иных проектных решений. В любом случае, последствия неработоспособности системы необходимо решать за счет вмешавшегося в систему жильца.

Согласно Гражданскому Кодексу инженерные системы многоквартирного здания, в том числе и система отопления, принадлежат всем жильцам на праве общей совместной собственности. И собственник отдельной квартиры не имеет права самовольно вносить изменения в систему отопления, которые приведут к нарушению соответствия системы отопления проектной документации.



Цивільний Кодекс України

Стаття 382. Квартира як об'єкт права власності

2. Власникам квартири у дво- або багатоквартирному житловому будинку належать на праві спільної сумісної власності приміщення загального користування, опорні конструкції будинку, механічне, електричне, сантехнічне та інше обладнання за межами або всередині квартири, яке обслуговує більше однієї квартири, а також споруди, будівлі, які призначені для забезпечення потреб усіх власників квартир, а також власників нежитлових приміщень, які розташовані у житловому будинку.

Стаття 383. Права власника житлового будинку, квартири

2. Власник квартири може на свій розсуд здійснювати ремонт і зміни у квартирі, наданій йому для використання як єдиного цілого, – за умови, що ці зміни не призведуть до порушень прав власників інших квартир у багатоквартирному житловому будинку та не порушать санітарно-технічних вимог і правил експлуатації будинку.

Не допускати конструктивних змін системи опалення должен потребитель – физическое или юридическое лицо, которому поставляют тепловую энергию на основании договора. Аналогичные подходы будут зафиксированы и в разрабатываемых Правилах снабжения и использования тепловой энергией.



Закон України «Про житлово-комунальні послуги» 1875-IV від 24.06.2004 р.

Частина 3 статті 20. Споживач зобов'язаний:

- своєчасно вживати заходів щодо усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням житлово-комунальних послуг, що виникли з власної вини;
- забезпечувати цілісність засобів обліку комунальних послуг та не втручатися в їх роботу;
- за власний рахунок ремонтувати та міняти санітарно-технічні прилади і пристрої, обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
- дотримуватися правил пожежної і газової безпеки, санітарних норм;
- 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.



Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвержені постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. N 630

Пункт 30. Споживач зобов'язаний:
• **дотримуватися вимог нормативно-правових актів у**

сфері житлово-комунальних послуг;

- забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку та не втручатися в їх роботу.



Правила постачання та користування тепловою енергією /Проект/ Мінбуд України

10.2.1. Споживач теплової енергії зобов'язаний:

- **не допускати переобладнання систем теплоспоживання (заміна на інші види та збільшення площі поверхні нагрівання опалювальних приладів систем теплоспоживання, встановлення їх в приміщеннях, які не підлягають опаленню),** що призводить до порушення теплового балансу будинку, будівлі (споруди).
несе відповідальність:
- **за самовільне, без погодження з власником будинку, переобладнання.**

С соседа, который несанкционированно вмешался в систему отопления, действующая законодательная база позволяет взыскать всем соседям не только материальный, но и моральный ущерб. Подробнее об этом можно ознакомиться в статьях журнала Данфосс INFO № 2/2005 – «Про відшкодування збитків власникам квартир при несанкціонованому втручанні сусіда в систему опалення» и «Юридична довідка щодо відповідальності власника квартири за здійснення змін у квартирі, пов'язаних із системою тепlopостачання у зв'язку з ч. 2 ст. 383 Цивільного Кодексу України» или на сайте <http://www.danfoss.com/Ukraine/BusinessAreas/Heating/TechnicalLiterature/Overview.htm>



Цивільний Кодекс України

Стаття 386. Засади захисту права власності

2. Власник, який має підстави передбачати можливість порушення свого права власності іншою особою, може звернутися до суду з вимогою про заборону вчинення нею

дій, які можуть порушити його право, або з вимогою про вчинення певних дій для запобігання такому порушенню.

3. Власник, права якого порушені, має право на відшкодування завданої йому майнової та моральної шкоди.

Стаття 391. Захист права власності від порушень, не пов'язаних із позбавленням володіння

1. Власник майна має право вимагати усунення перешкод у здійсненні ним права користування та розпоряджання своїм майном.

При несанкционированном вмешательстве в систему отопления разбирательства должны быть между соседями с учетом их прав и обязанностей. Кроме того, задействованной стороной здесь также является эксплуатационная организация, поскольку она в первую очередь обязана реагировать на претензии населения при некачественной услуге теплоснабжения.



Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвержені постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. N 630

Загальні положення

1. Ці Правила регулюють відносини між суб'єктом господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг (далі – виконавець), і фізичною та юридичною особою (далі – споживач), яка отримує або має намір отримувати послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі – послуги).

6. Послуги повинні відповідати з централізованого опалення – нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови їх утеплення споживачами та вжиття власником (балансоутримувачем) будинку та/або виконавцем заходів щодо утеплення місць загального користування будинку.

Права та обов'язки споживача

29. Споживач має право на:

1) зменшення розміру плати у разі:

- надання послуг не в повному обсязі, відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;

2) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг.

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення

16. Споживач має право на:

3) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, завданої його життю чи здоров'ю внаслідок ненадання послуг або їх ненадання;

5) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого у додатку до Правил;

8) перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. Витрати,

пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються виконавцем у разі обґрунтованості звернення споживача та споживачем – у разі необґрунтованості такого звернення.

21. Виконавець несе відповідальність у разі:

1) ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків майну та/або приміщенню споживача, шкоди його життю чи здоров'ю, – шляхом відшкодування збитків;

2) зниження кількісних і якісних показників послуг, надання послуг не в повному обсязі – шляхом зменшення розміру плати та виплати споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт в розмірі, встановленому законодавством, ___ відсотка місячної плати за послугу за кожен день її ненадання;

3) порушення прав споживачів згідно із законодавством;

4) порушення зобов'язань, встановлених договором або законодавством.

23. У разі порушення виконавцем умов договору споживач викликає представника виконавця для складання та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види порушень кількісних і якісних показників послуг тощо.

Представник виконавця повинен з'явитися на виклик споживача не пізніше двох робочих днів.

Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їх підписами. У разі неприбуття представника виконавця у визначений договором строк або необґрунтованої відмови від підписання акт-претензія вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

26. Спори між сторонами розв'язуються шляхом переговорів або у судовому порядку.

Из вышеприведенных Правил следует, что население, имеющее проблемы с тепловым комфортом в квартирах, может требовать устранения недостатков либо уменьшения платы за отопление.

Таблиця. Вимоги щодо кількісних і якісних показників послуг та зменшення плати у разі їх відхилення

Вид послуги	Кількісні і якісні показники	Відхилення показників	Допустимий строк відхилення показників	Зменшення плати за надані послуги у разі перевищення строку відхилення їх показників	Розрахункова одиниця	
					За наявності засобів обліку	За відсутності засобів обліку
Централізоване опалення	своєчасний початок і закінчення опалювального сезону (три доби із середньодобовою температурою 8° C)	прострочення початку або дострокове закінчення опалювального сезону	одна доба від строку, встановленого міськдержадміністрацією або органом місцевого самоврядування	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	за показаннями засобів обліку	за 1 кв. метр (куб. метр об'єму) загальної площі квартири (будинку садибного типу)
	безперебійне теплопостачання протягом усього опалювального сезону	перерви у теплопостачанні	12 год. на добу (один раз на місяць)	на 3,3 відсотка місячної плати за кожний день перевищення допустимого строку відхилення	-	-
Централізоване опалення	температура повітря в житлових приміщеннях (за умов їх утеплення) відповідає діючим нормам і правилам (18° C, у наріжних кімнатах – 20° C)	фактична температура в приміщеннях нижча нормативної	12 год. на добу (один раз на місяць)	на 5 відсотків за кожний градус відхилення від 18 до 12° C у житлових приміщеннях (у наріжних кімнатах – від 20 до 14° C) плати за період відхилення (протягом усього строку відхилення); при температурі в житлових приміщеннях нижче 12° C (у наріжних кімнатах – нижче 14° C) плата за централізоване опалення не справляється. При двоставкових тарифах перерахунку за ненадані чи неякісно надані послуги справляється лише плата за фактично спожитий об'єм теплової енергії (умовно-змінна частина тарифу)	за показаннями засобів обліку	за 1 кв. метр (куб. метр об'єму) загальної площі квартири (будинку садибного типу)
Централізоване опалення, постачання холодної та гарячої води, водовідведення	своєчасне усунення витікання води із санітарно-технічних трубопроводів	заливання приміщень водою	припинення витікання – терміново, усунення причини витікання води – протягом доби	на 2 відсотки за кожен день (але не більш як на 50 відсотків місячної плати)		
	своєчасне усунення несправностей і витікання води із запірної та водорозбірної арматури, приладів опалення	витікання холодної та гарячої води	-	на 1 відсоток за кожен день (але не більш як на 25 відсотків місячної плати)		

Устранить выявленные недостатки системы отопления не всегда является практически возможным. Это подтвердил прошедший отопительный период. Причина тому – несоответствие параметров теплоносителя на входе в систему отопления требуемому температурному режиму. Температурный график попросту не соблюдался. Такие случаи и возникающие спорные вопросы между сторонами охватывает закон «О теплоснабжении».



**Закон України
«Про тепlopостачання»**

Стаття 2. Сфера дії Закону
Цей Закон регулює відносини, що виникають у зв'язку з виробництвом, транспортуванням, постачанням і використанням теплової енергії, державним наглядом за режимами споживання теплової енергії, безпечною експлуатацією теплоенергетичного обладнання та безпечним виконанням робіт на об'єктах у сфері тепlopостачання суб'єктами господарської діяльності незалежно від форм власності.

Стаття 9. Засади державного управління у сфері тепlopостачання

- **забезпечення надійності тепlopостачання** як одного з необхідних елементів безпеки людини.

Стаття 15. Засади державного регулювання діяльності у сфері тепlopостачання

- **захист прав споживачів.**

Стаття 24. Права та основні обов'язки споживача теплової енергії

- **відшкодування згідно із законодавством збитків**, заподіяних внаслідок порушення його прав, у разі виконання ним своїх зобов'язань відповідно до договору.

Стаття 25. Права та основні обов'язки теплогенеруючої, теплотранспортної та тепlopостачальної організацій

- **на відшкодування збитків** у разі наявності порушень у роботі теплового обладнання споживача, що призвели до перебоїв у технологічному процесі тепlopостачання;
- **забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів.**

Розділ VI. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ

Стаття 31. Штрафні санкції, що застосовуються до суб'єктів господарювання – юридичних осіб за правопорушення у сфері тепlopостачання

б) за постачання теплової енергії, параметри якої не відповідають державним стандартам, затвердженим нормативами на теплову енергію, умовам договору купівлі-продажу, що зафіксовано представниками тепlopостачальної (теплогенеруючої) організації та споживачем у відповідному акті, – у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; після трьох таких порушень постачальник теплової енергії сплачує штраф як за порушення ліцензійних умов.

Таким образом существующее нормативно-правовое поле позволяет определить место участников разбирательств и их степень ответственности при неработоспособных системах отопления. Безусловно, всем участникам строительства желаем не попадать в такие ситуации и обеспечивать качественную услугу по отоплению помещений.