



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

# Права громадян щодо сплати за житлово-комунальні послуги в умовах воєнного стану

## Проблемне питання

До Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений) надходять звернення громадян, у тому числі від внутрішньо переміщених осіб, та осіб, які тимчасово перемістилися за кордон, про надання роз'яснень з питань оплати за житлово-комунальні послуги, якщо вони не проживають у будинку (квартирі), у зв'язку із його пошкодженням (руйнацією) або його знаходженням на тимчасово окупованій військами Російської Федерації територіях України.

В окремих своїх зверненнях громадяни повідомляють, що після залишення своїх помешкань вони відповідно припинили оплачувати комунальні послуги.

Під час моніторингу засобів масової інформації Уповноваженим виявлено повідомлення, що деякі громадяни, в яких повністю зруйноване (пошкоджене) внаслідок бойових дій житло, продовжують отримувати платіжні документи на сплату комунальних послуг.

## Нормативно-правова база

### 1. Закони України:

«Про житлово-комунальні послуги» від 9 листопада 2017 року № 2189-VIII (далі – Закон № 2189) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

«Про внесення зміни до пункту 10-2 розділу XIII «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про виконавче провадження» щодо зупинення виконання рішень про стягнення з фізичної особи заборгованості за житлово-комунальні послуги у період дії воєнного стану» від 27 липня 2022 року № 2456-IX (далі – Закон № 2456) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2456-20#Text>

### 2. Постанови Кабінету Міністрів України:

від 5 березня 2022 р. № 206 «Деякі питання оплати житлово-комунальних послуг в період воєнного стану» (далі – Постанова № 206) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/206-2022-%D0%BF#Text>

від 5 червня 2019 р. № 482 «Про затвердження Порядку здійснення перерахунку вартості послуги з управління багатоквартирним будинком за період її ненадання, надання невідповідної якості» (далі – Порядок № 482) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/482-2019-%D0%BF#Text>

3. Наказ Міністерства розвитку громад та територій України від 26.03.2022 № 61 «Про внесення зміни до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг під час дії воєнного стану в Україні», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 29 березня 2022 р. за № 360/37696 (далі – Наказ № 61) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0360-22#Text>

## Щодо питання нарахування та оплати житлово-комунальних послуг в період воєнного стану

Відносини, що виникають у процесі надання та споживання житлово-комунальних послуг регулює Закон № 2189.

За вимогами статті 12 Закону № 2189 надання житлово-комунальних послуг здійснюється виключно на договірних засадах.

Ціна послуги, порядок оплати послуги, права і обов'язки сторін, а також відповідальність сторін за порушення договору є істотними умовами договору про надання житлово-комунальної послуги.

Отже, нарахування та оплата житлово-комунальних послуг здійснюється виходячи з умов договору про надання відповідних послуг, укладеного між споживачем та виконавцем/управителем багатоквартирного будинку, та вимог чинного законодавства.

**Щодо нарахування плати за комунальні послуги (послуги з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами) та послугу з управління багатоквартирним будинком споживачам, в яких було зруйновано житло.**

У разі якщо житло споживача зруйновано внаслідок ведення воєнних (бойових) дій і, відповідно, комунальні послуги та послуга з управління багатоквартирним будинком з цих причин споживачеві не надаються (не надавалися), плата за ці послуги не нараховується.

**Щодо нарахування плати за комунальні послуги (послуги з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами) та послугу з управління багатоквартирними будинками споживачам, що вимушено покинули свої домівки.**

Згідно із статтею 7 Закону № 2189 споживач має право на неоплату вартості комунальних послуг (крім постачання теплової енергії) у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів, за умови документального підтвердження відповідно до умов договорів про надання комунальних послуг.

Таким чином, споживачі, які тимчасово залишили свої домівки, можуть скористатися своїм правом за умови надання виконавцю послуг з централізованого водопостачання та водовідведення, постачання гарячої води, поводження з побутовими відходами заяви та довідки з тимчасового місця проживання, лікування, проходження військової служби, довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

З метою оперативної комунікації, споживачі можуть надсилати відповідні заяви на адресу виконавців за допомогою засобів електронного зв'язку.

Споживачі, які вимушено покинули свої домівки, можуть ознайомлюватися із процедурою оплати послуг на вебсайтах підприємств (виконавців послуг).

Відповідно до статті 8 Закону № 2189 виконавець комунальної послуги зобов'язаний без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, а також інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги відповідно до законодавства.

Більшість підприємств (виконавців послуг) передбачають для своїх споживачів можливість користуватися особистим кабінетом, з допомогою якого

можна слідкувати за усіма процесами, що відбуваються з рахунками, оплачувати та завантажувати історію оплат, сформулювати довідку про стан особового рахунку, оформити розсилку електронних квитанцій та дізнатися про те, як здійснюється нарахування за надану послугу.

## **Важливо!**

Положення статті 7 Закону № 2189:

- не поширюється на випадки коли у споживача наявні прилади обліку води, оскільки у такому випадку обсяг спожитих послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води фіксується згідно із показниками приладів обліку (відповідно і нараховується оплата за ці послуги). При цьому, наказом № 61 внесено зміни до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, визначивши особливості розподілу комунальних послуг під час дії воєнного стану в Україні, зокрема застосування коригуючого коефіцієнту, що враховує зміну споживання та надання комунальних послуг в населеному пункті на період дії воєнного стану;

- не стосується послуги з постачання теплової енергії, оскільки навіть при відсутності споживача у приміщенні, його домівка (житлове приміщення чи квартира) опалювалися (послуга з постачання теплової енергії надавалася);

- не стосується послуги з управління багатоквартирним будинком, оскільки оплачуючи дану послугу власники (співвласники) беруть участь в утриманні спільного майна, що їм належить, та зобов'язанні згідно із законодавством відшкодовувати витрати, пов'язані з утриманням багатоквартирного будинку. Споживачі послуг з управління багатоквартирними будинками мають оплачувати ці послуги, якщо вони фактично надаються управителем для відповідного будинку.

Якщо ж послуга з управління багатоквартирним будинком надавалася невідповідної якості (не в повному обсязі), управитель зобов'язаний здійснити споживачам перерахунок розміру плати на умовах та у строки, визначені Порядком № 482.

За наявності спірних питань необхідно звертатися безпосередньо до виконавця послуги/управителя багатоквартирного будинку (сторони договору про надання відповідної послуги) або ж органу місцевого самоврядування, на території якого надаються ці послуги.

## **Щодо стягнення заборгованості, нарахування громадянам штрафів чи пені за невчасну оплату комунальних послуг, а також припинення надання таких послуг в умовах воєнного стану.**

Постановою № 206 до припинення чи скасування воєнного стану в Україні забороняється:

- нарахування та стягнення неустойки (штрафів, пені), інфляційних нарахувань, процентів річних, нарахованих на заборгованість, утворену за несвоечасне та/або неповне внесення населенням плати за житлово-комунальні послуги;

- припинення/зупинення надання житлово-комунальних послуг населенню у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі.

Постанова Уряду № 206 застосовується з 24 лютого 2022 року.

Також Верховною Радою України прийнято Закон № 2456, яким передбачено, що у період дії воєнного стану зупиняється вчинення виконавчих дій у виконавчих провадженнях з виконання рішень про стягнення з фізичної особи заборгованості за житлово-комунальні послуги в територіальних громадах,

розташованих у районах проведення воєнних (бойових) дій, або які перебувають чи перебували у тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) відповідно до переліку, затвердженого наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, або якщо стягнення за житлово-комунальні послуги здійснюється щодо нерухомого майна, яке є місцем постійного проживання такої фізичної особи і було знищено або пошкоджено внаслідок воєнних (бойових) дій.

Роз'яснення Уповноваженого підготовлено на основі отриманої від Міністерства розвитку громад та територій України інформації.