

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ №113

від «24» грудня 2024 року

Розміщені/оприлюднені
на веб-сайті за посиланнями:

www.cmsm.com.ua

ПРАВИЛА
ПРОЄКТУ «ЄДИНИЙ РАХУНОК»
(нова редакція)

I. Терміни та визначення

Постачальники Послуг – суб'єкти господарювання, незалежно від форм власності, які здійснюють діяльність (або мають намір здійснювати діяльність) у сфері надання житлово-комунальних та інших послуг, в тому числі, але не виключно пов'язану з необхідністю інформування споживачів житлово-комунальних та інших послуг, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, управителі багатоквартирних будинків.

Фінансові Установи – суб'єкти господарювання, які здійснюють діяльність з прийому платежів від споживачів за житлово-комунальні та інші послуги (або мають намір здійснювати діяльність з прийому платежів) на користь надавачів цих послуг, що ліцензовані/авторизовані відповідно до норм чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

Центр – товариство з обмеженою відповідальністю «Центр муніципальних систем управління» та/або інша юридична особа, що здійснює свою діяльність спрямовану на реалізацію Проекту шляхом впровадження, підтримки та супроводження УТБД та ЄІП на засадах ефективного, консолідованого співробітництва між Учасниками Проекту. Центром також може бути суб'єкт господарювання, незалежно від форм власності, який уклав з товариством з обмеженою відповідальністю «Центр муніципальних систем управління» договірні відносини про спільну діяльність у сфері обліку та прийому платежів за надання житлово-комунальних та інших послуг, в тому числі, але не виключно, пов'язану з необхідністю інформування споживачів житлово-комунальних та інших послуг.

Учасники Проекту «Єдиний Рахунок» – Постачальники Послуг, Фінансові Установи, чії спільні інтереси пов'язані з реалізацією Проекту, які приєдналися до Правил Проекту «Єдиний Рахунок», та Центр.

Житлово-комунальні та інші послуги – результат господарської діяльності Постачальників Послуг, що спрямована на забезпечення умов проживання та/або перебування споживачів (населення) у житлових і нежитлових приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил, що здійснюється на підставі відповідних договорів про надання житлово-комунальних та інших послуг.

Проект «Єдиний Рахунок» (надалі – *Проект*) – сервіс спільної діяльності Учасників Проекту, покликаний виконувати функції єдиного розрахункового центру для інформування

споживачів, який консолідує дані Постачальників Послуг, здійснює прийом та обробку платежів за житлово-комунальні та інші послуги, організовує та забезпечує канали комунікації, збір даних між Постачальниками Послуг та їх споживачами.

Єдиний Рахунок – форма інформування споживачів в рамках Проєкту на сплату за житлово-комунальні та інші послуги, що є результатом обробки даних УТБД, який формується в паперовому та/або електронному вигляді, є узагальненим інструментом інформування споживачів про обсяги споживання комунальних послуг (попередні та поточні показники згідно приладів розподільного індивідуального обліку), в тому числі їх найменування, тарифи, суми нарахувань за поточний період, суми оплати за попередній період, призначені пільги та субсидії, стан заборгованості, найменування Постачальників Послуг відповідно до надаваних ними житлово-комунальних та інших послуг, тощо.

Сервіс «Ray» – це сукупність процесів обслуговування споживачів, що поєднує функціонування інтернет-сайту www.ray.vn.ua, мобільного застосунку (додатку) «Єдиний Рахунок» (Ray) (Google Play, App Store, AppGallery) та терміналів мережі «Ray», є елементом ЄІП, що забезпечує:

- *Інтернет-платежі за житлово-комунальні та інші послуги за допомогою банківських карт міжнародних платіжних систем та інших дозволених законодавством платіжних інструментів на території України;*

- *збір інформації/показників споживання комунальних послуг (з постачання та розподілу природного газу, з постачання та розподілу електроенергії, з постачання теплової енергії, з постачання гарячої води, з централізованого водопостачання та водовідведення, з поводження з побутовими відходами, з управління багатоквартирним будинком, плата за абонентське обслуговування на комунальні послуги, тощо);*

- *результат надання житлово-комунальних та інших послуг;*

- *висвітлення актуальних новин у сфері житлово-комунального господарства України: змін в законодавстві, тарифи, проблеми, недоліки, перспективи, тощо;*

- *онлайн-чат технічної та інформаційної підтримки споживачів.*

Уніфікована Територіальна База Даних (надалі – УТБД) – об'єднана база даних, що поєднує в собі стандартизовану за різними показниками та характеристиками та актуалізовану інформацію, яка використовується в процесі формування взаємовідносин в сфері надання житлово-комунальних та інших послуг, зокрема:

- *узагальнених характеристик об'єктів житлового (не житлового) фонду;*

- назв вулиць та адреси (еталонна адресна база);
- актуалізованої інформації про споживачів житлово-комунальних та інших послуг;
- актуалізованої інформації про Постачальників Послуг;
- актуалізованої інформації про обсяги, норми/нормативи споживання житлово-комунальних та інших послуг;
- актуалізованої інформації про показники приладів розподільного індивідуального обліку;
- нарахувань та тарифів за житлово-комунальні та інші послуги;
- стану розрахунків за житлово-комунальні та інші послуги, тощо;

Єдиний Інформаційний Простір (надалі – ЄІП) – сукупність технологій, їх ведення, підтримка та використання інформаційно-телекомунікаційних систем і мереж, що надають можливість використовувати та мати доступ до УТБД та результатів обробки даних, що функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами та забезпечують інформаційну взаємодію Учасників Проекту, а також споживачів житлово-комунальних та інших послуг, в процесі задоволення їх інформаційних потреб. Функціонування ЄІП забезпечується поєднанням таких головних компонентів, як: УТБД; співпраця, щодо пошуку, збору, обробки, зберігання, розповсюдження, передачі інформації; засоби інформаційної взаємодії, що забезпечують доступ до інформаційних ресурсів на основі відповідних інформаційних технологій, що включають програмно-технічні засоби та організаційно-нормативні документи, тощо.

Інтернет-сайт www.cmsm.com.ua вважати офіційним місцем розміщення Правил Проекту «Єдиний Рахунок», на якому публікуються всі офіційні документи Центру, в тому числі дані Правила Проекту «Єдиний Рахунок».

II. Загальні положення

2.1. Постачальники Послуг та Фінансові Установи в будь-який момент за власним волевиявленням (рішенням) можуть приєднатись до опублікованих Правил Проекту «Єдиний Рахунок» та стати Учасниками Проекту, або покинути його.

2.2. Приєднання до Правил Проекту «Єдиний Рахунок» здійснюється автоматично в момент підписання договору між Центром та іншими Учасниками Проекту та/або при отриманні послуги від Центру. Учасники Проекту підтверджують, що на момент підписання договору та/або при отриманні послуги від Центру, ознайомились з текстом Правил Проекту «Єдиний Рахунок», повністю розуміють та усвідомлюють їх зміст, погоджуються з викладеним та гарантують виконання своїх обов'язків. Незгода з умовами Правил Проекту «Єдиний Рахунок» та/або їх не

виконання, призводить до неукладення/розірвання договірних відносин та відсторонення від участі в Проєкті.

2.3. Правила Проєкту «Єдиний Рахунок» є загальнообов'язковими, публічними та відкритими для всіх Учасників Проєкту, які виявили намір та бажання співпрацювати з Центром в рамках Проєкту та отримувати від нього відповідні послуги.

III. Положення функціонування Проєкту

3.1. Проєкт впроваджений з метою:

3.1.1. Забезпечення єдиної політики інформування споживачів щодо надання житлово-комунальних та інших послуг, в тому числі підвищення її якості;

3.1.2. Створення атмосфери довіри та взаєморозуміння, запровадження та реалізації партнерських відносин, з метою вдосконалення ЄП між Учасниками Проєкту;

3.1.3. Удосконалення і впорядкування зручної системи розрахунків за житлово-комунальні та інші послуги, підвищення її рівня;

3.1.4. Розвиток та вдосконалення сфери відносин між Учасниками Проєкту та споживачами житлово-комунальних та інших послуг;

IV. Принципи співробітництва Учасників Проєкту

4.1. Сторони засвідчують, що діють на засадах паритетності та рівноправності у взаємовідносинах і мають намір спрямувати зусилля на ефективне співробітництво за усіма напрямками діяльності, які становлять взаємний інтерес у сфері надання житлово-комунальних та інших послуг, у тому числі щодо єдиної політики інформування споживачів з питань надання житлово-комунальних та інших послуг, підвищення їх якості, удосконалення і впорядкування системи розрахунків за житлово-комунальні та інші послуги.

4.2. Учасники Проєкту цим підтверджують, що здійснюють свою діяльність на основі верховенства права, законності, публічності та відкритості, з метою зручного та якісного функціонування Проєкту, як ефективного механізму для обізнаності споживачів щодо всіх аспектів та нюансів надання житлово-комунальних та інших послуг, в тому числі з метою оптимізації нарахування та оплати за надані житлово-комунальні та інші послуги (в тому числі з можливістю проводити розрахунки за житлово-комунальні та інші послуги через інтернет-сайт Сервісу «Рау» – www.rau.vn.ua, мобільний застосунок (додаток) «Єдиний Рахунок» (Рау) та термінали мережі

«Рау»).

4.3. Учасники Проєкту розуміють та погоджуються, що правову підставу правовідносин між ними складають Правила Проєкту «Єдиний Рахунок» та двосторонні договори, стороною яких виступає Центр та будь-який Учасник Проєкту.

V. Основні завдання співпраці та шляхи взаємодії Учасників Проєкту

5.1. Учасники беруть на себе зобов'язання щодо втілення та забезпечення ефективного, якісного функціонування Проєкту, зокрема:

5.1.1. Центр зобов'язується:

5.1.1.1. Забезпечувати розміщення, ведення, підтримку та актуалізацію УТБД.

5.1.1.2. Забезпечувати підтримку, розвиток, реформування та покращення ЄП.

5.1.1.3. Забезпечувати Учасників Проєкту достатнім рівнем (об'ємом) необхідної для них інформації та гарантувати налагодження зручної комунікації між ними.

5.1.1.4. Формувати, друкувати та доставляти «Єдиний Рахунок» споживачам житлово-комунальних та інших послуг.

5.1.1.5. Забезпечувати організацію прийому та автоматизованої обробки житлово-комунальних та інших платежів з використанням єдиного програмного забезпечення, а також облік даних в режимі он-лайн прийнятих житлово-комунальних та інших платежів в УТБД.

5.1.1.6. Обговорювати та узгоджувати спільні дії з іншими Учасниками Проєкту з метою покращення якості, своєчасності та повноти проведення розрахунків за житлово-комунальні та інші послуги.

5.1.1.7. Забезпечувати та гарантувати збір, обробку, консолідацію та передачу до Проєкту показників приладів розподільного індивідуального обліку комунальних послуг за допомогою каналів комунікацій: Call-centre – Центру, онлайн-чат технічної та інформаційної підтримки споживачів – Центру, інтернет-сайт Сервісу «Рау» – www.rau.vn.ua, мобільний застосунок (додаток) «Єдиний Рахунок» (Рау), Центри Обслуговування Споживачів, Центри надання адміністративних послуг, термінали мережі «Рау», тощо.

5.1.1.8. В режимі онлайн забезпечувати відображення сплачених споживачами коштів за житлово-комунальні та інші послуги через Фінансові Установи, в тому числі з можливістю проводити розрахунки за житлово-комунальні та інші послуги через інтернет-сайт Сервісу «Рау» – www.rau.vn.ua, мобільний застосунок (додаток) «Єдиний Рахунок» (Рау) та термінали мережі

«Рау».

5.1.1.9. Забезпечувати та гарантувати всім Учасникам Проєкту рівні права щодо доступу до УТБД та ЄІП з метою отримання всього спектру послуг Центру (білінгова система обрахунку та обліку наданих житлово-комунальних та інших послуг) за належністю та об'єктивною потребою, що включає в себе:

- ведення бази даних особових рахунків споживачів з відображенням та обліком актуальних даних щодо обсягів споживання та розрахунків за житлово-комунальні та інші послуги;
- організацію прийому платежів, централізований збір інформації та обробку платежів за житлово-комунальні та інші послуги; формування, друк та доставку «Єдиних Рахунків» за надані житлово-комунальні та інші послуги;
- консультування споживачів житлово-комунальних та інших послуг з питань, що відносяться до обліку відомостей про надані послуги, за вимогою або потребою Учасників Проєкту;
- інші види робіт/послуг за погодженням та домовленістю з Центром.

5.1.1.10. За необхідності забезпечувати та гарантувати присутність своїх представників в Центрах Обслуговування Споживачів, Центрах надання адміністративних послуг, з метою консультування споживачів щодо інформації, розміщеної в «Єдиних Рахунках», в тому числі за допомогою Call-centre – Центру.

5.1.1.11. Заохочувати, спонукати та ініціювати залучення до Проєкту нових Учасників Проєкту на основі публічності та відкритості.

5.1.1.12. Висвітлювати результати спільної діяльності Учасників в рамках Проєкту.

5.1.2. Постачальники Послуг зобов'язуються:

5.1.2.1. З метою успішної реалізації Проєкту, враховуючи інтереси інших Учасників Проєкту, у визначені строки (терміни), що регулюються договірними відносинами, надавати Центру необхідну інформацію для актуалізації УТБД (щодо кількості та дислокації споживачів, обсягів, норм/нормативів споживання, даних про нарахування, тарифів на житлово-комунальні послуги та інші послуги, стану розрахунків тощо), з метою узгодження дій та своєчасності виконання Центром покладених на нього обов'язків.

5.1.2.2. В рамках Проєкту, використовувати та/або брати до відома зібрані за допомогою Сервісу «Рау», дані про показники приладів розподільного індивідуального обліку комунальних послуг, а також інші необхідні дані зібрані Центром в рамках Проєкту, при щомісячному нарахуванні плати споживачам за спожиті житлово-комунальні та інші послуги.

5.1.3. Фінансові Установи зобов'язуються:

5.1.3.1. В рамках Проєкту, реалізовувати та забезпечувати організаційно-технічну підтримку та надавати консультації щодо питань оплати за житлово-комунальні та інші послуги згідно отриманого споживачем «Єдиного Рахунку».

5.1.3.2. Перераховувати прийняті кошти за житлово-комунальні та інші послуги на рахунки Учасників Проєкту «Єдиний Рахунок» – Постачальників Послуг, у строки, на умовах та в порядку, передбаченому договором на прийом та обробку платежів, що укладений із Центром.

5.1.3.3. Консультувати та інформувати всіх Учасників Проєкту про зміну тарифної політики та порядок її введення в контексті оплати за житлово-комунальні та інші послуги.

5.1.3.4. Сприяти та заохочувати споживачів житлово-комунальних та інших послуг здійснювати оплату за спожиті послуги на підставі отриманого «Єдиного Рахунку», з отриманням споживачем «Єдиної квитанції» з докладною розшифровкою всіх оплачених послуг.

5.2. Учасники Проєкту погоджуються, що споживач, за власним волевиявленням (заявою), має право відмовитись від доставки (отримання) «Єдиного Рахунку» в паперовій формі та отримувати його в електронній формі через особистий кабінет на інтернет-сайті Сервісу «Рау» – www.rau.vn.ua та/або через мобільний застосунок (додаток) «Єдиний Рахунок» (Рау). Основними критеріями (етапами) відмови від доставки (отримання) «Єдиного Рахунку» в паперовій формі є:

1) згода Постачальника Послуг із волевиявленням (заявою) споживача щодо відмови від доставки (отримання) «Єдиного Рахунку» в паперовій формі. Згода Постачальника Послуг підтверджується прийняттям Правил Проєкту «Єдиний Рахунок».

2) погодження через Сервіс «Рау» волевиявлення (заяви) споживача Центром, щодо відмови від доставки (отримання) «Єдиного Рахунку» в паперовій формі, за умови наявності у споживача особистого кабінету в Сервісі «Рау» – www.rau.vn.ua, що в свою чергу гарантує можливість отримання «Єдиного Рахунку» в електронній формі.

За умови дотримання всіх вищезазначених критеріїв (етапів), волевиявлення споживача про відмову від доставки (отримання) «Єдиного Рахунку» в паперовій формі набуває чинності з наступного розрахункового місяця. В такому випадку, за ініціативою/погодженням із Центром, відбувається корегування вартості надаваних послуг у відповідних договірних відносинах між Центром та Постачальниками Послуг.

VI. Консультування споживачів та обмін необхідною інформацією між Учасниками Проєкту

6.1. В рамках реалізації Проєкту, з метою підвищення рівня обслуговування споживачів,

Центр, спільно з іншими Учасника Проекту, або за їх дорученням, що відображене в договірних відносинах, зобов'язується сприяти та забезпечувати наступні можливості для споживачів житлово-комунальних та інших послуг:

6.1.1. Отримати комплексне консультування та інформування щодо нарахувань за житлово-комунальні та інші послуги;

6.1.2. Отримати інформацію про відсутність/наявність заборгованості, шляхи врегулювання та причини виникнення боргових зобов'язань, провести звірку розрахунків, тощо;

6.1.3. Отримати консультацію щодо можливості та порядку укладання договору на житлово-комунальні та інші послуги.

6.1.4. Отримати повну та всебічну консультацію з приводу здійснення оплати за житлово-комунальні та інші послуги, в тому числі роз'яснення щодо інформації зазначеної в «Єдиному Рахунку».

6.1.5. Отримати роз'яснення та консультацію з приводу волевиявлення (права) споживача відмовитись від доставки (отримання) «Єдиного Рахунку» в паперовій формі.

6.1.6. Інші види консультацій, що відображені в договірних відносинах між Постачальниками Послуг та Центром.

6.2. Учасники Проекту беруть на себе зобов'язання інформувати і консультувати один одного з питань спільних інтересів, пов'язаних з реалізацією та вдосконаленням функціонування Проекту та Правил Проекту «Єдиний Рахунок», проводити обмін інформацією та даними (збір, аналіз), а також забезпечувати розповсюдження інформації та даних в спільних інтересах.

VII. Умови конфіденційності

7.1. Учасники Проекту визнають будь-яку інформацію, що стосується виконання та реалізації договірних відносин між Учасниками Проекту конфіденційною інформацією.

7.2. Виключенням є порушення Учасниками Проекту своїх зобов'язань, в частині дотримання вимог Правил Проекту «Єдиний Рахунок» та договірних відносин, що може призвести або призвело до фінансових та/або репутаційних збитків інших Учасників Проекту, Центр та інші Учасники Проекту мають переважне право на висвітлення такого порушення, донесення до інших Учасників Проекту та споживачів послуг з метою його усунення, можливої компенсації та недопущення у подальшому.

VIII. Прикінцеві положення та інші умови

8.1. Правила Проекту набирають чинності з моменту їх публікації (оприлюднення) на

інтернет-сайті www.cmsm.com.ua. Їх умови є обов'язковими для виконання Учасниками Проєкту з моменту підписання відповідних договорів між Центром та іншими Учасниками Проєкту. Правила Проєкту «Єдиний Рахунок» діють до моменту розірвання, припинення та/або закінчення строку дії договорів між Центром та іншими Учасниками Проєкту.

8.2. Зміни до Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» відбуваються виключно у письмовій формі шляхом викладення Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» в новій редакції. Такі зміни підлягають обов'язковому опублікуванню (оприлюдненню) на інтернет-сайті www.cmsm.com.ua, в день їх затвердження. Повідомлення щодо внесення змін до Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» здійснюватиметься узгодженими між Учасниками Проєкту засобами електронної комунікації.

8.3. Будь-які суперечки та конфлікти між Учасниками Проєкту щодо тлумачення та/або застосування та/або реалізації положень та принципів Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» вирішується шляхом консультацій або переговорів між Учасниками Проєкту.

8.4. Правила Проєкту «Єдиний Рахунок» викладені українською мовою, є відкритими та доступними для всіх потенційних Учасників Проєкту, що виявили бажання (намір) приєднатись до Проєкту.

8.5. Виконання та дотримання Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» є обов'язком Учасників Проєкту. У випадку систематичного недотримання окремим Учасником Проєкту, Правил Проєкту «Єдиний Рахунок», Центр, в інтересах інших Учасників Проєкту, в односторонньому порядку, може призупинити його участь, повідомивши про такий намір за 5 (п'ять) календарних днів. Систематичне недотримання Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» є підставою для одностороннього розірвання відповідного договору, укладеного між Центром та Учасником Проєкту та виключення такого Учасника з участі у Проєкті.

8.6. У випадку, якщо будь-яке з положень Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» стає незаконним, недійсним або таким, що не користується судовим захистом відповідно до законодавства України, такі положення Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» не застосовуються та не реалізуються у взаємовідносинах між Учасниками Проєкту. Решта положень Правил Проєкту «Єдиний Рахунок» залишаються чинними та обов'язковими до їх виконання.