

## Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Акмолинской области

### *Утративший силу*

Постановление акимата Акмолинской области от 1 июля 2015 года № А-7/315. Зарегистрировано Департаментом юстиции Акмолинской области 11 августа 2015 года № 4938. Утратило силу постановлением акимата Акмолинской области от 18 марта 2020 года № А-3/138

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата Акмолинской области от 18.03.2020 № А-3/138 (вводится в действие со дня официального опубликования)**

### **Примечание РЦПИ.**

**В тексте документа сохранена пунктуация и орфография оригинала.**

В соответствии с подпунктом 4-6) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", акимат Акмолинской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг в Акмолинской области.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя акима Акмолинской области Нурмулдина Д.Н.
3. Настоящее постановление акимата области вступает в силу со дня государственной регистрации в Департаменте юстиции Акмолинской области и вводится в действие со дня официального опубликования.

*Аким области*

*С.Кулагин*

Утверждены  
постановлением акимата  
Акмолинской области  
от 01 июля 2015  
года № А-7/315

## **Правила предоставления коммунальных услуг в Акмолинской области**

1. Настоящие Правила предоставления коммунальных услуг в Акмолинской области (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 4-6) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях" и определяют порядок предоставления и оплаты коммунальных услуг.
2. В настоящих Правилах используются следующие определения:

коммунальные услуги – услуги, предоставляемые в жилом доме (жилом здании) и включающие водоснабжение, канализацию, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, мусороудаление и обслуживание лифтов;

Поставщик – физическое или юридическое лицо, независимо от формы собственности, предоставляющее потребителям коммунальные услуги;

Потребитель – гражданин или объект кондоминиума, пользующийся коммунальной услугой;

режим предоставления услуги – система обязательных норм, установленных для каждого типа услуги;

энергопередающая организация – организация, осуществляющая на основе договоров передачу электрической или тепловой энергии;

энергоснабжающая организация - юридическое лицо, осуществляющее доставку (самостоятельно или по договору с энергопередающей организацией) и продажу потребителям произведенной или купленной электрической энергии, тепловой энергии, воды;

энергия - электрическая и тепловая энергия, вода, являются товарами на энергетическом рынке;

питьевое водоснабжение – технологический процесс, обеспечивающий забор, подготовку, хранение, транспортировку и подачу питьевой воды водопотребителям;

водоотведение – совокупность мероприятий, обеспечивающих сбор, транспортировку, очистку и отведение сточных вод через системы водоотведения в водные объекты и (или) на рельефы местности;

обслуживание лифтов – диспетчеризация и комплекс мероприятий по поддержанию и восстановлению работоспособности или исправности лифтового хозяйства при использовании по назначению, ожиданию и хранению;

лифтовое хозяйство – комплекс строительных, инженерных сооружений и систем, предназначенных для подъема и спуска людей и (или) грузов в кабине;

мусороудаление – совокупность мероприятий, обеспечивающих сортировку, сбор, транспортировку, утилизацию, переработку, хранение, захоронение коммунальных отходов;

объект кондоминиума – единый имущественный комплекс, состоящий из жилых и нежилых помещений, находящихся в индивидуальной (раздельной) собственности физических и юридических лиц, государства, и общего имущества, которое принадлежит им на праве общей долевой собственности;

орган управления объектом кондоминиума – физическое или юридическое лицо, осуществляющее функции по управлению объектом кондоминиума;

коммунальные отходы – отходы потребления, образующиеся в населенных пунктах, в том числе в результате жизнедеятельности человека, а также отходы производства, близкие к ним по составу и характеру образования.

3. Предоставление услуг производится на основании договора между Поставщиком и Потребителем (далее – Договор).

Потребители, участники кондоминиума, имеют право делегировать в установленном законодательством Республики Казахстан порядке свои права по заключению Договоров органу управления объектом кондоминиума.

4. Потребительские свойства и режим предоставления коммунальных услуг соответствуют требованиям, установленным нормативными документами:

1) по теплоснабжению – расчетным параметрам воздуха, кратности воздухообмена в помещениях жилых зданий и температурному графику – круглосуточно в течение отопительного сезона;

2) по электроснабжению – параметрам качества – круглосуточно в течение года;

3) по питьевому водоснабжению, горячему водоснабжению и водоотведению – по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетного расхода воды согласно приборам учета, а в случае их отсутствия по среднесуточному расходу – круглосуточно в течение года;

4) по обслуживанию лифтами – безопасному пользованию лифтами - круглосуточно в течение года;

5) по мусороудалению – регулярно в течении года.

5. Возможные отклонения от режима предоставления услуг в обязательном порядке должны быть предусмотрены в Договоре.

6. Граница раздела балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности фиксируется в Договоре с Поставщиком на основании акта балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности сторон, согласно законодательству Республики Казахстан.

7. Граница эксплуатационной ответственности между Потребителем, использующим тепловую энергию для бытового потребления и энергопередающей организацией определяется по первому разделительному фланцу входных задвижек узла управления (элеватор).

8. Граница ответственности между Потребителем и энергопередающей организацией за состояние и обслуживание электроустановок напряжением до 1000 В устанавливается:

1) при воздушном ответвлении - на контактах присоединения питающей линии на первых изоляторах, установленных на здании;

2) при кабельном вводе - на болтовых соединениях наконечников питающего кабеля на вводе в здание.

9. Контроль состояния и эксплуатационное обслуживание соединений на границе балансовой принадлежности электрической сети в сооружениях или иных объектах недвижимости потребителя осуществляет энергопередающая организация.

10. Границей раздела балансовой принадлежности между сетями питьевого водоснабжения и водоотведения Поставщика и Потребителя, являющегося владельцем индивидуального жилого дома, является врезка в трубопровод в месте подключения к системе водоснабжения и водоотведения населенного пункта.

11. Границей раздела эксплуатационной ответственности на объектах кондоминиума являются:

по водоснабжению - разделительный фланец первой задвижки на вводе водопровода в здание;

по водоотведению - колодец в месте присоединения к сетям водоотведения населенного пункта.

12. Границей раздела балансовой принадлежности на объектах кондоминиума являются:

по водоснабжению - наружная стена жилого дома (жилого здания);

по водоотведению - выпуск в месте сопряжения с колодцем на сети водоотведения населенного пункта.

13. По согласованию сторон Договором устанавливается и другая граница эксплуатационной ответственности, обусловленная особенностями эксплуатации инженерных сетей и оборудования.

14. Содержание в надлежащем техническом состоянии, безопасность общедомовых инженерных сетей, а также приборов учета осуществляется энергоснабжающей организацией на основе отдельного договора с органом управления объектом кондоминиума либо Потребителем.

За техническое состояние и эксплуатацию трубопроводов, электропроводки, электрического оборудования в квартирах, индивидуальных жилых домах, а также за технику безопасности при пользовании энергией отвечает Потребитель.

15. Общедомовые приборы учета приобретаются и устанавливаются энергопередающей организацией.

Потребитель возмещает энергопередающей организации расходы за приобретенный и установленный прибор учета через тариф по Договору с Поставщиком или на основе отдельного договора.

16. Потребителям разрешается самостоятельно приобретать приборы учета коммунальных услуг.

Индивидуальные приборы учета коммунальных услуг устанавливаются в квартирах или на лестничных клетках, или в коридорах, или в отдельных помещениях.

Сохранность и целостность прибора учета коммунальных услуг осуществляет Потребитель.

17. Оплата за коммунальные услуги, подлежащие регулированию в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, производится по тарифам, утверждаемым уполномоченным государственным органом в сфере естественных монополий в установленном порядке на основании показаний приборов учета коммунальных услуг, а при их отсутствии – на основании расчетов Поставщика.

18. Оплата производится Потребителем не позднее 25 числа месяца, следующего после расчетного или по соглашению между Потребителем и Поставщиком в сроки, оговоренные в Договоре.

Расчетный период составляет один месяц.

19. Снятие показаний приборов учета и выписку счетов за энергию производят представители энергоснабжающей организации, которым необходимо во время посещения жилищ предъявлять служебное удостоверение.

20. По согласованию сторон Договором допускается самообслуживание Потребителей при снятии показаний приборов учета и заполнении платежных документов. При этом выписка и плата платежного документа производится самим Потребителем. Ошибки, допущенные Потребителем при выписке и оплате платежных документов, учитываются энергоснабжающей организацией по мере их выявления в пределах срока исковой давности.

21. При временном нарушении учета не по вине Потребителя расчет за энергию производится по среднесуточному расходу предыдущего расчетного периода, если в Договоре не предусмотрено меньшее количество энергии.

Период расчета по среднесуточному расходу электроэнергии не должен превышать одного месяца, в течение которого расчетный учет должен быть восстановлен в полном объеме.

22. В случае временного выезда (одного или нескольких) проживающих в квартире лиц, при отсутствии приборов учета, плата за коммунальные услуги, рассчитываемая на одного человека, за время их отсутствия не взимается при условии подачи заявления и предоставления подтверждающего документа.

Все изменения, приведшие к перерасчету оплаты, осуществляются с момента подачи обращения Потребителем Поставщику.

23. При отсутствии приборов учета, плата за коммунальные услуги, рассчитываемая на одного человека, взимается по количеству фактически проживающих.

24. Потребитель производит расчет с энергоснабжающей организацией за электрическую энергию, расходуемую на общие домовые по приборам учета, установленным на границе эксплуатационной ответственности, по утвержденному в установленном порядке тарифу.

25. При установке приборов учета не на границе раздела эксплуатационной ответственности сторон, потери на участке сети от границы раздела до места установки приборов учета относятся на договорной основе Потребителю, на балансе которого находится указанный участок сети.

26. Расходы за техническое обслуживание лифта, распределяются между Потребителями соразмерно их доле в общей собственности (кроме Потребителей, проживающих на 1-ом и 2-ом этажах), если иное не предусмотрено соглашением собственников.

27. Расходы на содержание внутридомовых инженерных систем (сети, оборудование), а также энергия на общедомовые нужды распределяются между всеми Потребителями соразмерно их доле в общей собственности, если иное не предусмотрено соглашением собственников.

28. Все спорные вопросы между Поставщиком и Потребителем решаются в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

29. Потребителю разрешается:

1) получать коммунальные услуги установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;

2) получать информацию о порядке установления цен (тарифов) на услуги от соответствующих государственных органов, которые осуществляют контроль этих показателей;

3) не производить оплату за полученную услугу, если Поставщиком в установленном порядке не выставлен счет;

4) требовать от Поставщика возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также возмещения морального вреда и неустойки;

5) не производить оплату коммунальных услуг за время перерывов, сверх установленных Договором;

6) выставить претензию Поставщику и не оплачивать услуги за период времени (сверх установленного в Договоре), в течение которого они не соответствовали установленным нормам и стандартам (требованиям нормативных технических документов);

7) использовать коммунальные услуги в необходимом ему количестве при условии своевременной оплаты;

8) расторгнуть договор в одностороннем порядке при условии уведомления об этом Поставщика и полной оплаты за потребленные коммунальные услуги;

9) получать от Поставщика копии всех актов, составляемых при осмотре им инженерных сетей и оборудования;

10) привлекать третьих лиц для осуществления ремонтных и эксплуатационных работ по содержанию инженерных сетей и оборудования в надлежащем техническом состоянии.

### 30. Потребитель:

1) заключает индивидуальный договор с Поставщиком;

2) соблюдает требования техники безопасности при пользовании коммунальными услугами;

3) обеспечивает доступ представителей Поставщика или специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электроснабжения, теплоснабжения, водоснабжения, канализации для устранения аварий, осмотра приборов учета и контроля;

4) своевременно, в установленные сроки оплачивает предоставленные коммунальные услуги;

5) при раздельном сборе твердо-бытовых отходов, осуществляет складирование в контейнера, предусмотренные для определенных видов отходов ;

6) обеспечивает рациональное потребление энергии, используемых на общедомовые нужды, предотвращать их потери;

7) при выезде из квартиры, индивидуального жилого дома производит расчет за использованные услуги по день выезда.

### 31. Поставщику разрешается:

1) своевременно и в полном объеме получать оплату за предоставленные услуги;

2) осуществлять контроль потребления и оплаты энергии;

3) в одностороннем порядке приостановить исполнение Договора при условиях и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан;

4) проводить техническое обслуживание внутридомовых инженерных сетей и оборудования, посредством которых предоставляются коммунальные услуги по электроснабжению, теплоснабжению, водоснабжению и организовывать проверку и поверку общедомовых приборов учета.

### 32. Поставщик:

1) информирует Потребителя о тарифах на услуги, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах;

2) заключает с Потребителем индивидуальный договор на предоставление коммунальной услуги;

3) предоставляет Потребителю коммунальные услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативным техническим документам;

4) ведет учет и контроль качества и количества поставляемых услуг, принимает своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг Потребителю в установленные Договором сроки;

5) в течение трех дней со дня подачи заявления Потребителем о снижении качества услуги принимает все меры по восстановлению качества, выполняет перерасчет и информирует письменно Потребителя;

6) не позднее, чем за 10 календарных дней информирует Потребителей об изменении качества услуг и размера оплаты за них;

7) предъявляет Потребителю ежемесячно счет (квитанция) на оплату поставленных коммунальных услуг;

8) не допускает отказа в предоставлении коммунальных услуг или ограничения Потребителя в получении коммунальной услуги по причинам невыполнения требований другими Потребителями.

33. Время прекращения предоставления услуг, а также несоответствия их качества требованиям нормативных технических документов, с отметкой о времени (дате, часе) должно быть отмечено в журнале диспетчерской службы Поставщика с последующей отметкой о времени (дате, часе) возобновления услуги с должным (надлежащим) качеством.

34. При неполучении услуги, получении услуги ненадлежащего качества или не в полном объеме Потребитель должен известить об этом Поставщика лично (заявкой) или телефонограммой с обязательным указанием времени, даты ее передачи и фамилии лица, передавшего и принявшего ее. В телефонограмме указывается: время начала ухудшения качества (отсутствия) услуги, характер ухудшения и необходимость присутствия представителя Поставщика (если ухудшение качества услуги или ее прекращение Поставщиком в журнале не зафиксировано).

При личном обращении Потребителя заявка должна иметь копию, на которой в момент регистрации ее поступления проставляются регистрационный номер, дата и время подачи заявки, роспись принявшего ее представителя Поставщика. Поставщик сверяет отметки в журнале об отклонении качества (перерыв) услуги от нормы, указанной в заявке (телефонограмме) и при отсутствии разногласий выполняет перерасчет стоимости услуги в соответствии с ее фактическим потреблением.

35. При отказе Поставщика удостоверить факт непредставления услуги или предоставления услуги низкого качества Потребитель вправе составить письменное заявление, где указывается:

1) время начала отказа в услуге (отключения) или некачественной ее поставки;

- 2) характер ухудшения качества услуги;
- 3) время подачи заявки и ее регистрационный номер (по журналу Поставщика );
- 4) время восстановления услуги (нормализации ее качества);
- 5) период отсутствия (ухудшения качества) услуги.

Акт подписывается Потребителем, органом управления объектом кондоминиума, либо двумя независимыми свидетелями и направляется Поставщику.

36. Нарушения, допущенные Потребителем при пользовании услугой, оформляются двусторонним актом представителей Поставщика и Потребителя в двух экземплярах, один из которых вручается Потребителю.

Акт считается действительным и при отказе Потребителя от подписи, но при условии оформления его комиссией Поставщика или органа управления объектом кондоминиума в составе не менее трех человек.

37. На основании акта Поставщика определяет количество недоучтенной энергии и направляет Потребителю досудебную претензию с обоснованием суммы доплаты.