

## Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Актюбинской области

### *Утративший силу*

Постановление акимата Актюбинской области от 1 октября 2015 года № 350. Зарегистрировано Департаментом юстиции Актюбинской области 3 ноября 2015 года № 4552. Утратило силу постановлением акимата Актюбинской области от 4 мая 2020 года № 188

**Сноска. Утратило силу постановлением акимата Актюбинской области от 04.05.2020 № 188 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

В соответствии со статьей 27 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", подпунктом 4-6) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях" акимат Актюбинской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг в Актюбинской области.

2. Государственному учреждению "Управление энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Актюбинской области" обеспечить размещение настоящего постановления в информационно-правовой системе "Эділет".

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя акима Актюбинской области Джумагазиева М.С.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким Актюбинской области*

*Б.Сапарбаев*

Утвержден постановлением  
акимата Актюбинской области  
от 1 октября 2015 года № 350

## Правила предоставления коммунальных услуг в Актюбинской области

### 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления коммунальных услуг в Актюбинской 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 устанавливают порядок, условия предоставления и оплаты коммунальных услуг (далее – предоставление услуг), а также определяют права Услугодателей и Потребителей.

**Сноска. Пункт 1 – в редакции постановления акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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

2) орган управления объектом кондоминиума – физическое или юридическое лицо, осуществляющие функции по управлению объектом кондоминиума;

3) услугодатель – физическое или юридическое лицо, реализующее (поставляющее) товар, оказывающее услуги на возмездной основе;

4) потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами, оказываемыми Поставщиками на соответствующей территории;

5) энергоснабжающая организация – организация, осуществляющая продажу потребителям купленной электрической и (или) тепловой энергии;

6) энергопередающая организация – организация, осуществляющая на основе договоров передачу электрической или тепловой энергии.

**Сноска. Пункт 2 – в редакции постановления акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

3. Вопросы, связанные с энергоснабжением, предоставлением услуг по удалению мусора и обслуживанию лифтами Потребителей, не освещенные в настоящих Правилах, регулируются действующим законодательством Республики Казахстан.

## **2. Порядок и условия предоставления услуг**

4. Предоставление услуг производится на основании индивидуального договора между Услугодателем и Потребителем (далее - Договор).

Потребители имеют право делегировать в установленном законодательством порядке свои права по заключению договоров кооперативу собственников квартир (далее - КСК) или иному физическому или юридическому лицу.

Договор считается заключенным на неопределенный срок (если иное не предусмотрено соглашением сторон) и может быть изменен или расторгнут по основаниям, предусмотренным в пунктах 35 и 38 настоящих Правил.

Сноска. Пункт 4 с изменениями, внесенными постановлением акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

5. Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать требованиям, установленным нормативно-технической документацией:

1) по теплоснабжению - санитарным нормам, определяющим температуру воздуха в жилых помещениях - круглосуточно в течение отопительного сезона;

2) по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту - круглосуточно в течение года;

3) по холодному и горячему водоснабжению - гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетного расхода воды в точке разбора - круглосуточно в течение года;

4) по водоотведению - обеспечению полного отведения сточных вод – круглосуточно в течение года;

5) по обслуживанию лифтами - безопасному пользованию лифтами - круглосуточно в течение года или на основании Договора;

6) по удалению мусора - полному удалению мусора, отвечающему санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Сноска. Пункт 5 с изменениями, внесенными постановлением акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

6. Режим предоставления услуг и гарантийный уровень потребления с учетом мощности, состава и износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий устанавливается Договором.

7. Возможные отклонения от режима предоставления услуг предусматриваются в Договоре.

### **3. Ответственность сторон**

8. Содержание в надлежащем техническом состоянии и обеспечение безопасности общедомовых энергосетей, а также приборов учета является задачей энергоснабжающей организации и осуществляется на основе отдельного договора с КСК или другим уполномоченным лицом Потребителя либо Потребителем.

Орган управления объектом кондоминиума может производить обслуживание самостоятельно (при наличии соответствующего разрешения) и (или) по договору с энергопередающей или другой специализированной организацией, имеющей лицензию (разрешение) на такой вид деятельности.

Ответственность за техническое состояние и эксплуатацию трубопроводов, электропроводки, электрического оборудования в квартирах, индивидуальных домах, помещениях, приусадебных участках, гаражах и тому подобное, а также за технику безопасности при пользовании энергией возлагается на Потребителя.

**Сноска. Пункт 8 с изменениями, внесенными постановлением акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

9. Приборы учета приобретаются и устанавливаются энергопередающей организацией. Финансирование установки приборов учета производится за счет собственных или заемных средств энергопередающей организации. Потребитель возмещает энергопередающей организации расходы за приобретенный и установленный прибор учета через тариф на энергию по Договору на энергоснабжение.

10. Потребитель вправе самостоятельно приобретать индивидуальные приборы учета. Для таких Потребителей возмещение расходов энергопередающей организации через тариф производится только за установку приборов учета согласно Договору.

11. Приборы учета устанавливаются на лестничных клетках или коридорах и в отдельных квартирах. Проход к приборам учета должен быть свободным.

12. Потребитель несет ответственность за сохранность и целостность прибора учета, установленного в его квартире или индивидуальном доме. При установке приборов учета Потребителей (владельцев квартиры) на лестничных клетках ответственность за их сохранность и целостность несет КСК, в ведении которого находится дом.

13. В случае хищения или поломки неустановленными лицами приборов учета Потребителей (владельцев квартир), на лестничных клетках, Потребитель или КСК, в ведении которого находится дом, в месячный срок следует их восстановить, если иное не предусмотрено соглашением сторон. До момента восстановления прибора учета Потребитель (владелец квартир) вправе потребовать подключить его к энергосети. Плата за такое временное подключение не взимается.

14. Граница раздела эксплуатационной ответственности сторон определяется для соответствующего вида сетей следующим образом:

1) тепло – по первому разделительному фланцу или сварному шву входных задвижек узла управления со стороны источника тепловой энергии;

2) горячее водоснабжение - по разделительному фланцу последней задвижки системы горячего водоснабжения;

3) холодное водоснабжение - по разделительному фланцу последней задвижки узла управления;

4) водоотведение - границей уличной водоотведенной сети является колодец в месте подключения Потребителя, а границей дворовой водоотведения - колодец на подключении в сеть от здания;

5) электроэнергия - на окончательном питающем кабеле на вводе в здание.

**Сноска. Пункт 14 с изменениями, внесенными постановлением акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

15. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору Услугодатель и Потребитель следует возместить причиненный этим реальный ущерб согласно пункту 4 статьи 9 Гражданского Кодекса Республики Казахстан.

16. Энергоснабжающая организация не несет материальной ответственности перед Потребителем за снижение параметров энергоносителя и недоотпуск энергии, вызванные форс-мажорными обстоятельствами.

#### **4. Порядок оплаты предоставленных услуг**

17. Оплата за предоставленные услуги, подлежащие регулированию в соответствии с действующим законодательством, производится по тарифам, утверждаемым уполномоченным государственным органом в установленном порядке.

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

19. В случае просрочки платежей Потребитель выплачивает неустойку, определенную Договором.

20. Если Потребитель отключен в установленном порядке за неоплату использованной энергии, то подключение его производится после погашения долга. При неоднократном (более одного раза) отключении подключение его производится после погашения долга и внесения платы за подключение, тариф за данный вид услуг согласовывается в установленном порядке с территориальными антимонопольными органами.

21. Расчеты за потребленную энергию производятся по счету, выписанному энергоснабжающей организацией на основании показаний приборов учета.

22. Снятие показаний приборов учета и выписку счетов за энергию производят представители энергоснабжающей организации, при этом следует во время посещения квартир предъявлять служебное удостоверение. Счет вручается Потребителю, а в его отсутствии совершеннолетнему члену семьи Потребителя, проживающему с ним в одной квартире. При невозможности снятия показания приборов учета, находящихся в квартире или индивидуальном доме, в течение

двух расчетных периодов по вине Потребителя, если при этом Потребитель сам не передаст в энергоснабжающую организацию сведения о количестве израсходованной им энергии, энергоснабжающая организация вправе в установленном порядке прекратить ее подачу.

23. По согласованию сторон допускается самообслуживание Потребителя при снятии показаний приборов учета и заполнении платежных документов. При этом выписка и оплата 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.

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

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

В случае, если расчетный учет невозможно восстановить в указанный срок, порядок расчета отпущенной Потребителю электроэнергии и сроки восстановления учета предусматриваться соглашением Потребителя и энергоснабжающей организации.

25. При обнаружении у Потребителя изменения схемы включения прибора учета, его повреждения, срыва пломб, искусственного торможения диска и других нарушений или, если Потребитель в целях хищения энергии оборудовал скрытую проводку или установил приспособление, искажающее показания прибора учета, обнаружить которые представителю энергоснабжающей организации при предыдущих посещениях не представлялось возможным, Потребителю энергоснабжающей организацией делается в установленном порядке перерасчет за пользование энергией с момента проведения последней проверки, но не свыше срока исковой давности.

Перерасчет производится:

1) по мощности осветительных токоприемников и числу часов их использования;

2) при наличии у Потребителя штепсельных розеток (независимо от их количества) - из расчета использования одной розетки мощностью 600 Ватт 24 часа в сутки, а при обнаружении нагревательных приборов или другого электрооборудования мощностью более 600 Ватт - по фактической мощности находящегося в пользовании Потребителя электрооборудования из расчета использования его 24 часа в сутки.

Сноска. Пункт 25 с изменениями, внесенными постановлением акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

26. В случае временного выезда (одного или нескольких) проживающих в квартире лиц, при отсутствии приборов учета, плата за услуги, рассчитываемая на одного человека, за время их отсутствия не взимается при условии подачи заявления и предоставления подтверждающего документа (справка лечебного учреждения, с места работы, корешок путевки в санаторий, справка о регистрации по месту временного проживания, квитанция об оплате за проживание в гостинице и так далее). Все изменения, приведшие к перерасчету оплаты, осуществляются с момента подачи заявления Потребителем в энергоснабжающую организацию.

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

28. Управляющие органы объектами кондоминиума (КСК), рассчитываются с энергоснабжающей организацией за энергию, расходуемую на общие домовые нужды, по приборам учета, установленным на границе эксплуатационной ответственности, по утвержденному в установленном порядке тарифу.

29. 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 владельцу, на балансе которого находится указанный участок сети.

30. Исключен постановлением акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

31. Оплата за теплоснабжение может производиться по соглашению Услугодателя с Потребителем равномерно в течение года либо в период предоставления этого вида услуг и определяется Договором.

32. Все спорные вопросы между Услугодателем и Потребителем, связанные с задолженностью, решаются в установленном законодательством порядке.

Сноска. Пункт 32 – в редакции постановления акимата Актюбинской области от 04.12.2019 № 476 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

## **5. Права Потребителя**

33. Потребитель имеет право:

1) на получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;

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

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

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

5) не производить оплату предоставленных услуг за время перерывов, сверхустановленных Договором;

6) выставить претензию энергоснабжающей организации и не оплачивать услуги за период времени (сверх установленного в Договоре), в течение которого они не соответствовали установленным нормам и стандартам (требованиям нормативно-технической документации);

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

8) расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии уведомления об этом энергоснабжающей организации и полной оплаты использованной энергии.

#### 34. Потребитель:

1) заключает индивидуальный договор с Услугодателем;

2) соблюдает требования техники безопасности при пользовании услугами;

3) обеспечивает доступ представителей Услугодателя или специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, водоснабжения, водоотведением для устранения аварий, осмотра приборов учета и контроля;

4) своевременно, в установленные сроки оплачивает предоставленные услуги и энергию;

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

#### 35. Потребителю не допускается:

1) переоборудовать внутриквартирные сети, инженерное оборудование и устройства без согласования с Услугодателем;

2) устанавливать, подключать и использовать без согласования с Услугодателем электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой сети, трехфазные токоприемники, дополнительные секции приборов отопления, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, не отвечающие требованиям безопасной эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам;



- 3) нарушать имеющиеся схемы учета энергии;
- 4) использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (слив воды из системы и приборов отопления).

## **6. Права Услугодателя**

36. Услугодатель имеет право:

- 1) своевременно и в полном объеме получать оплату за предоставленные услуги и энергию;
- 2) осуществлять контроль потребления и оплаты энергии;
- 3) в одностороннем порядке приостановить исполнение Договора в связи с неоплатой Потребителем использованной им энергии при условии предупреждения Потребителя в сроки, установленные Договором;
- 4) при условии предварительной оплаты Потребителем услуг производить скидку с действующих тарифов, утвержденную в установленном порядке.

37. Услугодатель :

- 1) информирует Потребителя о тарифах на услуги, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, наличии сертификата (в отношении услуг, подлежащих сертификации);
- 2) заключает с Потребителем индивидуальный договор на предоставление услуги;
- 3) предоставляет Потребителю энергию и услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативно-технической документации;
- 4) ведет учет и контроль качества и количества поставляемой энергии, принимать 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 и выполнить перерасчет;
- 6) в течение 10 дней информирует Потребителя об изменении качества услуг и размера оплаты за них;
- 7) предъявляет Потребителю ежемесячно счет на оплату поставленных услуг и энергии.

38. Услугодателю не допускается:

- 1) отказывать в предоставлении услуги или ограничивать Потребителя в получении услуги по причинам невыполнения требований другими Потребителями;
- 2) взимать с Потребителя дополнительную плату за энергию, отпущенную с повышенными параметрами против договорных;

3) требовать от Потребителя ежемесячной оплаты услуг без предоставления на них счета.

## **7. Порядок разрешения разногласий**

39. Время прекращения предоставления услуг, а также несоответствия их качества требованиям нормативно-технической документации с отметкой о времени (дате, часе) должно быть отмечено в журнале диспетчерской службы Услугодателя с последующей отметкой о времени (дате, часе) возобновления услуги с надлежащим качеством.

40. При неполучении услуги, получении услуги ненадлежащего качества или не в полном объеме, Потребителю следует известить об этом Услугодателя 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 Услугодателя (если ухудшение качества услуги или ее прекращение Услугодателем в журнале не зафиксировано).

При личном обращении Потребителя заявления должна иметь копию, на которой в момент регистрации ее поступления проставляются регистрационный номер, дата и время подачи заявки, роспись принявшего ее представителя Услугодателя.

Услугодатель 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.

41. При отказе Услугодателя удостоверить факт непредоставления услуги или предоставления услуги низкого качества, Потребитель вправе составить письменное заявление, где указывается:

- 1) время начала отказа в услуге (отключение) или некачественной ее поставки ;
- 2) характер ухудшения качества предоставления услуги;
- 3) время подачи заявления и ее регистрационный номер (по журналу Услугодателя);
- 4) время восстановления услуги (нормализация ее качества);
- 5) период отсутствия (ухудшение качества) предоставления услуги.

Акт подписывается Потребителем, уполномоченным членом кооператива собственников помещений (домов), обслуживающей организацией либо двумя

независимыми свидетелями и направляется Услугодателю. В случае неурегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок, Потребитель передает иск в суд.

42. Нарушения, допущенные Потребителем при пользовании услугой, оформляются двусторонним актом представителей Услугодателя 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 Услугодателя или органа управления объектом кондоминиума в составе не менее трех человек.

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

В случае неурегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок, Услугодатель передает иск в суд о взыскании с Потребителя предъявленной суммы в принудительном порядке и вправе в установленном порядке приостановить исполнение Договора.