

Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг по Алматинской области

Утративший силу

Постановление акимата Алматинской области от 24 декабря 2015 года № 559. Зарегистрировано Департаментом юстиции Алматинской области 22 января 2016 года № 3681. Утратило силу постановлением акимата Алматинской области от 6 апреля 2021 года № 129

Сноска. Утратило силу постановлением акимата Алматинской области от 06.04.2021 № 129 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии со статьей 37 Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан" и подпунктов 4-6) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях" от 16 апреля 1997 года акимат Алматинской области
П О С Т А Н О В Л Я Е Т :

1. Утвердить Правила предоставления коммунальных услуг по Алматинской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Возложить на руководителя государственного учреждения "Управление энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Алматинской области" (Б. Танекенов) опубликование настоящего постановления после регистрации в органах юстиции в официальных и периодических печатных изданиях, а так же на интернет-ресурсе, определяемом Правительством Республики Казахстан, и на интернет-ресурсе акимата области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя акима области М. Бигельдиева.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня государственной регистрации в органах юстиции и вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Аким области

А. Баталов

Приложение к постановлению акимата
Алматинской области от "24" декабря 2015
года № 559

Правила предоставления коммунальных услуг в Алматинской области 1. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления коммунальных услуг в Алматинской области разработаны в соответствии с действующим законодательством и устанавливают порядок, условия предоставления и оплаты коммунальных услуг, а также определяют права и обязанности Услугодателей и Потребителей.

2. В настоящих Правилах используются следующие определения:
коммунальные услуги - электроснабжение, теплоснабжение, водоснабжение, канализование, а также услуги по удалению мусора и обслуживанию лифтами, предоставляемые гражданам в квартирах, индивидуальных, жилых домах, а также для нужд приусадебных участков, гаражей, потребителям, занимающимся индивидуальным предпринимательством по месту жительства, и объектам к о н д о м и н и у м а ;

Услугодатель - юридическое или физическое лицо, занимающееся, электроснабжением, теплоснабжением, водоснабжением, канализованием, а также предоставляющее (оказывающее) услуги по удалению мусора и обслуживанию лифтами, оказание услуг для абонентов и объектов кондоминиума - является доставка электрической и тепловой энергии;

Потребитель - гражданин или объект кондоминиума, пользующийся к о м м у н а л ь н о й у с л у г о й ;

режим предоставления услуги - система обязательных норм, установленных для к а ж д о г о т и п а у с л у г и ;

энергоснабжение - доставка и продажа потребителям электрической энергии, т е п л о в о й э н е р г и и , в о д ы ;

энергопередающая организация - организация, осуществляющая передачу и (или) р а с п р е д е л е н и е э н е р г и и ;

энергия - электрическая и тепловая энергия, вода, являются товарами на э н е р г е т и ч е с к о м р ы н к е .

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

4. Вопросы, связанные с предоставлением коммунальных услуг по газоснабжению, регулируются отдельными нормативными правовыми актами.

2. Порядок и условия предоставления услуг

5. 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 или иному физическому или юридическому лицу.

Договор не может противоречить настоящим Правилам, а его текст должен при необходимости согласовываться с территориальными антимонопольными органами.

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.

6. 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 канализованию - 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.

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

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

3. Ответственность сторон

9. Содержание в надлежащем техническом состоянии и обеспечение безопасности общедомовых энергосетей, а также приборов учета является обязанностью Услугодателя и осуществляется на основе отдельного договора с кооперативом собственников квартир или другим уполномоченным лицом Потребителя либо Потребителем.

Услугодатель 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. Привлечение специализированных организаций производится на тендерной основе.

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

10. Приобретение и установка приборов учета регулируемых коммунальных услуг (товаров, работ) регулируется Законом Республики Казахстан от 9 июля 1998 года №272 "О естественных монополиях и регулируемых рынках".

11. 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 кооператив собственников квартир, в ведении которого находится дом. В случае отсутствия кооператива собственника квартир ответственность за сохранность прибора учета несет Потребитель.

12. В случае хищения или поломки неустановленными лицами приборов учета потребителей (владельцев квартиры), смонтированных на лестничных клетках, потребитель или кооператив собственников квартир, в ведении которого находится дом, обязан в месячный срок их восстановить, если иное не предусмотрено соглашением сторон. До момента восстановления прибора учета потребитель (владелец квартиры) вправе потребовать подключить его к энергосети. Плата за такое временное подключение не взимается.

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

- 1) тепло - по разделительному фланцу последней задвижки узла управления;
- 2) горячее водоснабжение - по разделительному фланцу последней задвижки системы горячего водоснабжения;
- 3) холодное водоснабжение - по разделительному фланцу последней задвижки узла управления;
- 4) канализование - границей уличной канализационной сети является колодец в месте подключения потребителя, а границей дворовой канализации - колодец на подключении в сеть от здания;
- 5) электроэнергия - на наконечнике питающего кабеля на вводе в здание.

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

15. Услугодатель не несет материальной ответственности перед

Потребителем за снижение параметров энергоносителя и недоотпуск энергии, вызванные форс-мажорными обстоятельствами (стихийные явления, военные действия и тому подобное).

4. Порядок оплаты услуг

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

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

18. В случае просрочки платежей Потребитель выплачивает неустойку, определенную договором.

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

20. Расчеты за потребленную энергию производятся по счету, выписанному Услугодателем на основании показаний приборов учета.

21. По согласованию сторон допускается самообслуживание Потребителей 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 Услугодателем по мере их выявления в пределах срока исковой давности.

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 должен превышать одного месяца, в течение которого расчетный учет должен быть восстановлен в полном объеме.

В случае, если расчетный учет невозможно восстановить в указанный срок порядок расчета отпущенной Потребителю электроэнергии и сроки восстановления учета должны быть установлены соглашением абонента и

У с л у г о д а т е л я .

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 Услугодателя при предыдущих посещениях не представлялось возможным, Потребителю Услугодателем 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 Вт 24 часа в сутки, а при обнаружении нагревательных приборов или другого электрооборудования мощностью более 600 Вт - по фактической мощности находящегося в пользовании Потребителя электрооборудования из расчета использования его 24 часа в сутки.

22. 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 в других помещениях).

Все изменения, приведшие к перерасчету оплаты, осуществляются с момента подачи заявления Потребителем к Услугодателю.

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

24. Кооператив собственников квартир рассчитываются с Услугодателем за коммунальные услуги, расходуемую на общие домовые нужды, 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 владельцу, на балансе которого находится указанный участок сети.

26. Оплата за пользование лифтом взимается со всех проживающих в доме, кроме жильцов 1-го и 2-го этажей.

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

28. Все спорные вопросы между Услугодателем и Потребителем, связанные с задолженностью, решаются в суде.

5. Права и обязанности потребителя

29. 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 установления 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 и неустойки;

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

6) выставить претензию Услугодателю 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 Услугодателя и полной оплаты за потребленные коммунальные услуги.

30. Потребитель обязан:

1) заключить индивидуальный договор с Услугодателем;

2) соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;

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

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

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

31. Потребителю запрещается:

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, регулирующую и запорную арматуру, 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 и обязанности Услугодателя

32. 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.

33. Услугодатель обязан:

1) информировать Потребителя о тарифах на услуги, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, наличии сертификата (в отношении услуг, подлежащих сертификации);

2) заключить с Потребителем индивидуальный договор на предоставление услуг ;

3) предоставлять Потребителю энергию и услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативно-технической документации;

4) вести учет и контроль качества и количества поставляемой энергии,

принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг Потребителю в установленные Договором с р о к и ;

5) в течение трех дней со дня подачи заявления Потребителем о снижении качества услуги принять все меры по восстановлению качества и выполнить п е р е р а с ч е т ;

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

7) предъявлять Потребителю ежемесячно счет на оплату поставленных услуг и э н е р г и и .

34. Услугодателю запрещается:

1) отказывать в предоставлении услуги или ограничивать Потребителя в получении услуги по причинам невыполнения требований другими п о т р е б и т е л я м и ;

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

35. 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 должным (надлежащим) качеством.

36. При неполучении услуги, получении услуги ненадлежащего качества или не в полном объеме Потребитель должен 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 з а ф и к с и р о в а н о) .

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 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.

37. При отказе Услугодателя 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 Услугодателя) ;

4) время восстановления услуги (нормализации ее качества);

5) период отсутствия (ухудшения качества) 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.

38. 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.

39. 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.