



ПРАВИЛА предоставления жилищно-коммунальных услуг (эксплуатация, содержание жилого дома и земельного участка, тепло-, электро-, водо-, газоснабжение, канализация, мусороудаление, лифты)

Утративший силу

Утверждены Министром строительства, жилья и застройки территорий Республики Казахстан от 1 июля 1996 г. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 24.07.1996 г. за N 188. Утратили силу совместным приказом Председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции от 30 сентября 1999 года N 76-ОД и Министра энергетики, индустрии и торговли РК от 1 октября 1999 г. N 302 (извлечение).

Извлечение из совместного приказа
Председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий
и защите конкуренции от 30 сентября 1999 года N 76-ОД и
Министра энергетики, индустрии и торговли РК от 1 октября 1999 г. N
302

В соответствии с Законом Республики Казахстан "Об электроэнергетике" и планом мероприятий по реализации программы действий Правительства Республики Казахстан на второе полугодие 1999 года и 2000 года
П Р И К А З Ы В А Е М :

- 1
- 2
- 3
- 4

5. Признать утратившими силу и "Правила предоставления коммунальных услуг" утвержденный Министром строительства, жилья и застройки территорий Республики Казахстан от 1 июля 1996 года.

6.

Председатель

Министр

1. Общие положения

1.1. Правила предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее Правила) разработаны с целью защиты прав потребителей и регулируют отношения между Услугодателями* и Потребителями** жилищно-коммунальных услуг (далее услуг) по эксплуатации и содержанию жилого дома, земельного участка,

закрепленного в установленном законом порядке, теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению, газоснабжению, канализации, мусороудалению и лифтам.

П р и м е ч а н и е .

* - Услугодатель - предприятие-изготовитель, предоставляющее услугу или предприятие-посредник, приобретающее услугу для обеспечения ею Потребителя .

* * - П о т р е б и т е л ь :

- гражданин, использующий услугу для хозяйственно-бытовых нужд на основании договора с Услугодателем;

- потребительские кооперативы собственников квартир (домов) и другие объединения жильцов, владельцы (арендаторы) нежилых помещений, которым делегировано право заключать договоры с Услугодателем.

Правила определяют условия предоставления и оплату услуг, порядок эксплуатации и содержания жилого дома, земельного участка, внутридомовых сетей, инженерного оборудования и устройств, права и обязанности Потребителя и Услугодателя и распространяются на всех услугодателей и потребителей независимо от ведомственной принадлежности и форм собственности.

Кроме настоящих Правил Услугодатели и Потребители должны руководствоваться нормативными документами, регламентирующими правила предоставления услуг энергетики, тепло-, водоснабжения, лифтового хозяйства и т.д., разработанными уполномоченными государственными органами.

1.2. Настоящие Правила являются обязательным приложением к "Типовому договору на оказание жилищно-коммунальных услуг" (далее Договору), утвержденному постановлением коллегии Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике V960149_ от 12 января 1996 года N 1/2 .

2. Порядок эксплуатации и содержания жилого дома, земельного участка, внутридомовых сетей, инженерного оборудования и устройств

Эксплуатация и содержание жилого дома, земельного участка, внутридомовых сетей, инженерного оборудования и устройств может осуществляться по следующей схеме:

- эксплуатация и содержание жилого дома, земельного участка - Услугодателем по прямым договорам с Потребителем или самим Потребителем;

- системы холодного и горячего водоснабжения, отопления, канализации, газа, мусороудаления, лифтов, а также сети электроснабжения от электросчетчика до наконечников питающего кабеля на вводе в здание - Услугодателем по прямым договорам с Потребителем;

- сети электроснабжения в квартирах до электрического счетчика
- Потребителем.

Передача намечаемых работ, оговоренных в перечне услуг, по эксплуатации и содержанию жилого дома, земельного участка и технического обслуживания внутридомовых сетей, инженерного оборудования и устройств на полное или частичное обслуживание Услугодателю производится по акту.

3. Перечень услуг по эксплуатации,

содержанию и техническому обслуживанию

Замена отдельных участков отмосток по периметру зданий.

Герметизация стыков элементов полносборных зданий и заделка выбоин и трещин на поверхности блоков и панелей.

Утепление промерзающих участков стен.

Штукатурка и отделка наружных стен здания.

Прочистка и ремонт вентиляционных каналов и вытяжных устройств.

Все виды работ по устранению неисправностей стальных, асбоцементных кровель (кроме полной замены покрытия), включая узлы примыкания, усиления элементов по фасаду, частичная замена рулонного ковра, устройство и восстановление защитно-отделочного слоя кровель, замена и ремонт выходов на крышу, слуховых окон и спецлюков.

Заделка выбоин, трещин ступеней и площадок, замена и укрепление металлических перил в подъездах, восстановление или замена отдельных элементов крылец, зонтов над входами в подъезды.

Все виды штукатурно-малярных работ во всех помещениях, кроме жилых.

Укрепление водосточных труб, колен и воронок, снятие пружин на входных дверях.

Ремонт оборудования детских и спортивных площадок.

Ремонт просевших отмосток, тротуаров, пешеходных дорожек. Осмотр кровлей, фасадов и полов в подвале.

Работы по раскрытию продухов в цоколях и вентиляции чердаков.

Замена разбитых стекол окон, стеклоблоков и дверей в подъездах; ремонт и утепление входных дверей в подъездах; ремонт и утепление чердачных перекрытий; остекление и закрытие чердачных слуховых окон; заделка продухов

в цоколях зданий; ремонт и постановка пружин на входных дверях; теплоизоляция трубопроводов; прочистка колодцев; подготовка систем водостока к сезонной эксплуатации, очистка кровли от мусора, грязи, листьев.

Работы по содержанию в исправном состоянии электропроводки в местах общего назначения (подъезды, лестничные площадки, элеваторные и водомерные узлы, подвалы, машинные помещения лифтов), кроме установки электрических лампочек, производимой пользователями световой энергии.

Уборка тротуаров, отмосток, асфальтовых дворовых территорий, пешеходных дорожек, наружных ступеней и площадок на них с удалением снега и наледи, мытье тротуаров.

Расчистка внутриквартальных арыков для стока воды, проведение общей очистки дворовых территорий (после окончания таяния снега с удалением мусора).

Подстрижка газонов в летний период и вырез сухостоя.

Уборка площадок (бытовых, игровых), контейнерных площадок, счистка тротуарных урн.

Удаление мусора из мусороприемных камер, перемещение контейнера к месту хранения для вывоза.

Уборка и побелка дворовых уборных, помойных ям.

Очистка подвалов, чердаков и дезобработка.

Техническое обслуживание инженерного оборудования: замена прокладок, клапанов, регулировка смывного бачка с мелким ремонтом; производство профремонта; локализация аварий (заваривание свищей); прочистка канализации в подвале; замена участков трубопроводов холодного и горячего водоснабжения и канализации до 1 п.м.

4. Условия предоставления услуг

4.1. Предоставление услуг по эксплуатации и содержанию жилого дома, земельного участка должно быть направлено на обеспечение сохранности здания, условий комфортного проживания, благоустройства территории.

Внутридомовые сети, инженерное оборудование и устройства должны быть в постоянной готовности к обслуживанию Потребителей, за исключением времени перерывов:

- для проведения ремонтных и профилактических работ (устанавливаются услугодателем по согласованию с местными органами управления, в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, правилами технической эксплуатации, положениями о проведении текущих и капитальных ремонтов и другими нормативными документами);

- на межотопительный период для систем отопления (начало и конец отопительного периода принимаются при среднесуточной температуре наружного воздуха +8 градусов С, СНиП 2.04.07-86 "Тепловые сети");

- в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями, а также по другим не зависящими от Услугодателя причинам.

4.2. Отключение систем отопления жилых помещений до окончания отопительного сезона со среднесуточной температурой наружного воздуха ниже +8 градусов С (в том числе за неплательщиков) не допускается.

4.3. Качество предоставленных услуг определяется с контрольных точек, расположение которых оговаривается с Услугодателями и фиксируется актом.

4.4. Центральные государственные органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью предоставления потребителю услуг, их территориальные органы совместно с местными исполнительными органами вправе уточнить параметры потребительских свойств, режим предоставления услуг и устанавливать гарантийный уровень качества с учетом мощности, состава и износа основных фондов жилищно-коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта.

4.5. Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать следующим требованиям:

- по теплоснабжению - нормам и правилам, определяющим температуру воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений;

- по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту;

- по холодному водоснабжению - гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;

- по горячему водоснабжению - гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетного расхода воды в точке разбора;

- по канализации - обеспечению полного отведения сточных вод;

- по газоснабжению - установленному стандарту на давление подаваемого газа и его теплотехническим свойствам;

- по лифтам - условиям комфортности и безопасности эксплуатации;

- по мусороудалению - санитарно-гигиеническим нормам.

5 . О п л а т а у с л у г

5.1. Плата за предоставляемые жилищно-коммунальные услуги, независимо от форм собственности на жилье, а также плата по договорам найма (аренды)

жилья из государственного жилищного фонда осуществляется населением по единым ставкам, тарифам и нормативам, утверждаемым для данного населенного пункта в порядке, установленном законодательством.

5.2. Плата за предоставляемые жилищно-коммунальные услуги вносится собственниками помещений поставщикам этих услуг как через объединения собственников квартир и нежилых помещений в жилом доме, так и самостоятельно. При этом льготы для отдельных категорий граждан, предусмотренные законодательством, сохраняются.

5.3. Взимание платы за эксплуатационные работы осуществляются только в случае, если с объединением собственников квартир (домов), а при отсутствии - с отдельными собственниками квартир заключены договоры на выполнение таких работ и принято их фактическое выполнение.

По согласованному объему работ составляется смета, которая должна быть приложена к договору. Услуги, не вошедшие в смету, оплачиваются по согласованию сторон дополнительно.

Расчеты за выполненные эксплуатационные работы осуществляются собственниками жилых и нежилых помещений в жилом доме (здании) напрямую с теми хозяйствующими субъектами, которые заключили с ними договоры на проведение указанных работ (услуг).

5.4. При предоставлении предприятиями-поставщиками жилищно-коммунальных услуг не в полном объеме или ненадлежащего качества, сумма платы за оказанные услуги уменьшается. Определение величины уменьшения платы за услуги и порядок оформления отклонений оговаривается в договоре между поставщиками и потребителями услуг.

5.5. В случае временного выезда (одного или нескольких) проживающих в квартире лиц на срок свыше одного месяца, при отсутствии приборов учета, плата за услуги (рассчитываемая на одного человека, кроме отопления) за время отсутствия с них не взимается, при условии подачи заявления и предоставления подтверждающего документа (например, справки лечебного учреждения, корешка путевки в санаторий, справки о регистрации по месту временного проживания, квитанции об уплате за проживание в гостинице и т.д.).

5.6. Оплата за коммунальные услуги производится потребителем согласно договору в соответствии с представленным поставщиком услуг счетом.

5.7. Оплата услуг должна производиться по показаниям приборов учета тепловой энергии, холодной и горячей воды, газа, приобретаемых и устанавливаемых Услугодателем, с последующим возмещением Потребителем.

5.8. Плата за пользование лифтом взимается со всех проживающих, кроме жильцов 1-го и 2-го этажей и детей до 7 лет.

5.9. Плата за пользование электрической энергией для освещения в местах

общего назначения (подъезды, лестничные площадки, элеваторные и водомерные узлы, подвалы, машинные помещения лифтов), определяются по счетчику дежурного освещения и распределяются в доме пропорционально полезной площади квартиры до создания потребительского кооператива собственников квартир, после создания кооператива - по решению собрания ч л е н о в К С К .

5.10. Оплата услуг по отоплению жилых помещений определяется Услугодателем и может производиться по согласованию сторон Потребителем равномерно в течение года, либо по мере предоставления этого вида услуг.

Потребитель освобождается от уплаты услуг по отоплению, если в отопительный период температура воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений не соответствует предусмотренным нормам и правилам.

5.11. Плата за уборку придомовой территории определяется в соответствии с документом на право землепользования, землевладения, оформленным в установленном порядке Государственным комитетом Республики Казахстан по земельным отношениям и землеустройству. Сумма платежа распределяется по числу проживающих граждан в доме.

5.12. Форма оплаты услуг в наличном или безналичном порядке определяется по соглашению между Потребителем и Услугодателем. Оплата в наличном порядке производится с применением контрольно-кассовых машин.

6. Права и обязанности Потребителя

6.1. Потребитель имеет право:

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

- получать информацию о правильности установления цен на услуги от соответствующих государственных органов, которые осуществляют контроль э т и х п о к а з а т е л е й ;

- требовать от Услугодателя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального ущерба в размере, определяемом с у д о м ;

- не производить оплату услуг на время перерывов сверх установленных Договором. При этом прекращение оплаты не освобождает Услугодателя от возмещения убытков и вреда;

- предъявить требование (претензию) на устранение Услугодателем выявленных недостатков в установленные Договором сроки;

- обращаться в случаях нарушения качества услуг к Услугодателю, в местные органы по защите прав потребителей, государственные органы управления, осуществляющие контроль за безопасностью и качеством предоставленных услуг для Потребителя;

- на государственную и судебную защиту в соответствии с законодательством в случае нарушения его прав.

6.2. Потребитель обязан:

- заключить договор с Услугодателем до начала предоставления услуг;
- своевременно, в установленные Договором сроки оплачивать предоставленные услуги;
- рационально использовать услуги по их прямому назначению;
- не совершать действий, нарушающих порядок пользования услугами, установленный Договором и настоящими Правилами;
- соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;
- обеспечить доступ представителей Услугодателя, специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, газо-, тепло-, водоснабжения, канализации для устранения аварий, осмотра внутридомовых сетей, инженерного оборудования и устройств, приборов учета и контроля.

6.3. Потребителю запрещается:

- переоборудовать внутридомовые сети, инженерное оборудование и устройства без разрешения Услугодателя;
- устанавливать, подключать без письменного разрешения Услугодателя и использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой сети, дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, не имеющие технических паспортов (свидетельств) и не отвечающие требованиям безопасной эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам;
- нарушать имеющиеся схемы учета услуг;
- использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (производить слив воды из системы и приборов отопления).

7. Права и обязанности Услугодателя

7.1. Услугодатель имеет право:

- своевременно получать оплату за предоставленные услуги и применять меры, предусмотренные Договором в случае нарушения сроков платежей;

- осуществлять контроль за потреблением услуг путем проведения осмотров состояния внутридомовых сетей, инженерного оборудования и устройств у Потребителя;

- прекращать предоставление услуг при невыполнении Потребителем договорных обязательств по срокам оплаты, за исключением положения, оговоренного в пункте 4.2 настоящих Правил.

7.2. Услугодатель обязан:

- принимать меры по своевременному заключению Договора на предоставление услуг;

- обеспечить Потребителя в наглядной и доступной форме информацией о настоящих Правилах, оказываемых услугах, тарифах на них, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, перечне отклонений качества услуг, наличие сертификата в отношении услуг, подлежащих сертификации;

- предоставить Потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных норм и правил, установленным нормативам и условиям Договора;

- принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг Потребителю в установленные Договором сроки;

- немедленно информировать Потребителя об изменении качества услуг, о принятых решениях и соответствующей корректировке размеров оплаты;

- не нарушать технологических процессов и снижения качества услуг, предусматривать меры по поддержанию и повышению потребительских свойств услуг, а также рациональному использованию водных и энергетических ресурсов

8. Ответственность Услугодателя

При нанесении ущерба Потребителю вследствие низкого качества предоставляемых услуг (повреждение систем отопления, холодного и горячего водоснабжения при возникновении гидравлических ударов, выхода из строя электробытовых приборов из-за отклонения от нормы параметров подаваемой электроэнергии, размораживания систем отопления и т.д.) Услугодатель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и Договором.

9. Порядок оформления разногласий

9.1. Время прекращения предоставления услуг, а также несоответствие их качества (в частности - отопления с момента начала отопительного сезона, невозобновления подачи воды по истечении нормативного срока ремонтных работ и др.) должно быть отмечено в журнале диспетчерской службы Услугодателя с последующей отметкой о времени (дате, часе) возобновления услуги с должным качеством.

9.2. При наличии претензий к качеству (отсутствию) услуг Потребитель незамедлительно ставит в известность 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 прекращение ее обеспечения Услугодателем в журнале не зафиксировано).

При личном обращении Потребителя заявка должна иметь копии, 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 с отклонением от норм качества (перерыва) услуги с указанными в заявке (телефонограмме) и при отсутствии разногласий выполняет пересчет стоимости услуг в соответствии с ее фактическим потреблением.

9.3. При наличии разногласий между Потребителем и Услугодателем, Потребитель вправе по своей инициативе составить соответствующий акт, где указываются:

- время начала отказа в услуге (отключении) или некачественной ее поставки;
- характер ухудшения качества услуги;
- время подачи заявки и ее регистрационный номер (по журналу Услугодателя);
- время восстановления услуги (нормализации ее качества);
- период отсутствия (ухудшения качества) услуги.

Акт подписывается Потребителем, третьей стороной (уполномоченным сотрудником жилищно-эксплуатационного предприятия - в случае, если оно является посредником, либо представителем общественности, кооператива собственников квартир (домов), либо двумя независимыми свидетелями) и направляется Услугодателю.

10. Право контроля за соблюдением настоящих Правил

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют органы государственного управления и надзора в пределах своей компетенции (Государственный комитет по ценовой и антимонопольной политике, Госстандарт , Госгортехнадзор, Республиканская СЭС и другие), а также общественные организации по защите прав потребителей.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан