

## Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг

### *Утративший силу*

Постановление Восточно-Казахстанского областного акимата от 28 апреля 2015 года N 105. Зарегистрировано Департаментом юстиции Восточно-Казахстанской области 02 июня 2015 года N 3981. Утратило силу постановлением Восточно-Казахстанского областного акимата от 15 декабря 2023 года № 287

**Сноска. Утратило силу постановлением Восточно-Казахстанского областного акимата от 15.12.2023 № 287 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

**Примечание РЦПИ.**

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

В соответствии с пунктом 2 статьи 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" Восточно-Казахстанский областной акимат **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг.
2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Аким области*

*Д. Ахметов*

Утверждены постановлением  
Восточно-Казахстанского  
областного акимата  
от "28" апреля 2015 года № 105

## Правила предоставления и потребления коммунальных услуг в Восточно-Казахстанской области

**Сноска. Правила - в редакции постановления Восточно-Казахстанского областного акимата от 12.12.2016 № 373 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законами Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года "О жилищных отношениях", от 9 июля 2004 года "Об электроэнергетике", Правилами пользования тепловой энергией, утвержденным приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 18

декабря 2014 года № 211 (зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за номером 10234), Правилами пользования электрической энергией, утвержденных приказом Министра энергетики Республики Казахстан от 25 февраля 2015 года № 143 (зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за номером 10403) и устанавливают порядок, условия предоставления и оплаты коммунальных услуг, а также права и обязанности Потребителей и Поставщиков. Вопросы, связанные с предоставлением и потреблением коммунальных услуг по газоснабжению, энергоснабжению и теплоснабжению, по удалению мусора и обслуживанию лифтами, не освещенные в настоящих Правилах регулируются действующим законодательством.

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) 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;

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

4) Потребитель - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами, оказываемыми Поставщиками на соответствующей территории;

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

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

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

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

3. Предоставление и потребление коммунальных услуг осуществляется на основании индивидуального договора между Поставщиком и Потребителем, а также на основании публичного договора на услуги энергоснабжения (далее - договор).

Для получения доступа к электрической сети каждый ее потребитель заключает с электросетевой компанией договор на вход в электрические сети (за исключением физических лиц, проживающих в многоквартирных домах), в котором стороны определяют свои права и обязанности. Требования к

подключению к электрической сети определяются в договоре на вход в электрические сети на основе установленных норм. Договор заключается по каждой отдельной точке подключения. Включаемые в него документы определяют права и обязанности сторон, в том числе технические условия на подключение.

Договор считается заключенным на неопределенный срок (если иное не предусмотрено соглашением сторон) и может быть изменен или расторгнут по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

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

1) по теплоснабжению - санитарным нормам, определяющим нормативную температуру воздуха в отапливаемых 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 и нормативной температуре воды в точке разбора - круглосуточно в течение года;

4) по канализации - обеспечению полного отведения и очистке сточных вод – круглосуточно в течение года;

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

6) по удалению мусора - полному регулярному в течение года удалению мусора, отвечающему санитарно-эпидемиологическим требованиям.

5. Режим предоставления и потребления коммунальных услуг и гарантированный Поставщиком уровень потребления определяется с учетом мощности, состава и износа основных фондов с их коммунального назначения, климатических и других местных условий устанавливается Договором.

### **3. Ответственность сторон**

6. Содержание в надлежащем техническом состоянии и обеспечение безопасности общедомовых энергосетей, систем теплоснабжения, а также общедомовых приборов учета является обязанностью органа управления объектом кондоминиума или уполномоченных лиц Потребителей или организаций, в ведении которых находится здание.

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, жилых зданиях, приусадебных участках, гаражах, а также за технику безопасности при пользовании энергией возлагается на Потребителя.

7. Приборы коммерческого учета электрической и тепловой энергии на вновь строящихся или реконструируемых объектах устанавливаются за счет Потребителя. Замена ранее установленных приборов коммерческого учета у Потребителей, использующих электрическую, тепловую энергию, холодную и горячую воду для бытового потребления, за счет Поставщика, при условии, что данная норма включена в тариф, оплачиваемый Потребителем. Приборы учета тепловой энергии устанавливаются на границе раздела балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности трубопроводов в местах, максимально приближенных к головным задвижкам энергоснабжающей организации.

Ответственность за сохранность и целостность, ремонт, периодическую поверку, а также техническое обслуживание общедомовых приборов учета коммунальных услуг несет орган управления объектом кондоминиума.

8. Приборы учета электроэнергии могут устанавливаться на лестничных клетках, в коридорах многоквартирного дома и на фасадной стороне частного дома либо по согласованию с энергопередающей организацией.

Доступ к приборам учета должен быть свободным.

9. Потребитель несет ответственность за сохранность и целостность прибора учета. При установке приборов учета Потребителей (владельцев квартиры) на лестничных клетках, в коридоре, ответственность за их сохранность и целостность несет орган управления, в ведении которого находится объект кондоминиума.

10. В случае хищения или поломки неустановленными лицами приборов учета Потребителей (владельцев квартиры), смонтированных на лестничных клетках, Потребитель или орган управления, в ведении которого находится объект кондоминиума, восстанавливает их в месячный срок, если иное не предусмотрено соглашением сторон. До момента восстановления прибора учета потребитель (владелец квартиры) вправе потребовать подключить его к энергосети. Плата за временное подключение к электроэнергии и порядок производимых расчетов регулируются Правилами пользования электрической энергией, утвержденными приказом Министра энергетики Республики Казахстан

от 25 февраля 2015 года № 143 (зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за номером 10403).

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

1) теплоснабжение и горячее водоснабжение - по разделительному фланцу первой задвижки узла управления, либо границе балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности между Потребителем и Поставщиком;

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

3) канализация - границей уличной канализационной сети является колодец в месте подключения потребителя, а границей дворовой канализации - колодец на подключении в сеть от здания;

4) электроэнергия – на кончике питающего кабеля на вводе в здание, при этом допускается, что граница раздела эксплуатационной ответственности сторон определяется их балансовой принадлежностью и фиксируется в акте разграничения балансовой принадлежности электрических сетей и эксплуатационной ответственности сторон. По согласованию сторон, договором устанавливается другая граница эксплуатационной ответственности сторон, обусловленная особенностями эксплуатации электроустановок.

12. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, Поставщик и Потребитель вправе требовать возмещения ущерба согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

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

#### **4. Порядок оплаты услуг**

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

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

16. Если потребитель отключен в установленном порядке за неоплату использованной энергии, то подключение его производится после погашения долга. При неоднократном отключении (более одного раза) подключение его производится после погашения долга и внесения платы за подключение.

Сноска. Пункт 16 - в редакции постановления Восточно-Казахстанского областного акимата от 04.05.2018 № 121 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

17. Расчеты за потребленные коммунальные услуги производятся по счету, выписанному Поставщиком.

18. Снятие показаний приборов учета коммунальных услуг осуществляется представителями Поставщика, которые обязаны предъявлять Потребителю служебное удостоверение.

Снятие показаний общедомовых приборов учета коммунальных услуг осуществляется Потребителем, в лице органа управления, в ведении которого находится объект кондоминиума. При наличии у Потребителей модемной связи, снятие производится дистанционно Поставщиком.

Выписку счетов за коммунальные услуги производит Поставщик на основании фактических показателей приборов коммерческого учета коммунальных услуг, согласно условиям заключенного договора.

19. По согласованию сторон Потребителем допускается самостоятельное снятие показаний приборов коммерческого учета коммунальных услуг и передача их Поставщику. Ошибки, допущенные Потребителем при снятии показаний приборов коммерческого учета коммунальных услуг, исправляются Поставщиком с даты выявления, в пределах сроков исковой давности.

20. При обнаружении нарушения коммерческого учета энергоснабжения не по вине Потребителя (в случае целостности и соответствия пломб, указанным в предыдущем акте установки или инструментальной проверки прибора учета) расчет потребления производится Поставщиком по среднесуточному расходу предыдущего или последующего расчетного периода, в котором средства и схема учета электрической энергии были исправны.

Период расчета составляет со дня обнаружения нарушения до дня восстановления коммерческого учета, но не более 30 (тридцати) календарных дней.

Коммерческий учет восстанавливается Потребителем в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня обнаружения нарушения.

Если коммерческий учет энергоснабжения не восстановлен по истечении 30 (тридцати) календарных дней со дня обнаружения нарушения, расчет производится по разрешенной мощности согласно техническим условиям, а при отсутствии технических условий по номинальному току вводного коммутационного аппарата с учетом часов использования 24 часа в сутки.

В случае снятия приборов коммерческого учета на поверку, оплата за потребленную тепловую энергию производится потребителем по среднесуточному расходу тепловой энергии за предыдущий период.

При невозможности снятия показаний приборов коммерческого учета тепловой энергии энергопередающей (энергопроизводящей) организаций, и если при этом Потребитель самостоятельно не предоставит сведения о количестве использованной им тепловой энергии энергопередающая (энергопроизводящая) и энергоснабжающая организация производит расчет по среднесуточному расходу тепловой энергии за предыдущий период с последующим перерасчетом по фактическим показаниям приборов коммерческого учета.

В срок, определенный договором, для сверки расчетов Потребитель представляет в энергоснабжающую организацию копию журнала учета тепловой энергии и теплоносителя или архивные суточные показания приборов коммерческого учета тепловой энергии.

21. При обнаружении у Потребителя изменения схемы включения коммерческого учета энергоснабжения, 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 Поставщика при предыдущих посещениях не представлялось возможным, Потребителю производится в установленном порядке перерасчет за пользование энергией с момента проведения последней проверки, но не свыше срока исковой давности.

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 т.д.).

Все изменения, приведшие к перерасчету оплаты, осуществляются с момента подачи Потребителем заявления Поставщику при предоставлении подтверждающих документов не ранее одного года с момента обращения.

23. Порядок оплаты за коммунальные услуги при отсутствии коммерческих приборов учета, определяется уполномоченным органом на основе утвержденных в установленном порядке норм расхода тепло- и электроэнергии.

24. Органы управления объектом кондоминиума рассчитываются с Поставщиком за коммунальные услуги, расходуемые на общие домовые нужды, по коммерческим приборам учета, установленным на границе эксплуатационной ответственности, по утвержденному в установленном порядке тарифу.

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

26. Оплата за теплоснабжение на нужды отопления может начисляться по соглашению Поставщика с Потребителем равномерно в течение года либо в период предоставления этого вида услуг и определяется Договором.

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

28. Перерасчет стоимости услуг по отоплению и горячему водоснабжению производится ежегодно по методике, утвержденной в установленном порядке.

## **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) требовать от Поставщика возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг;

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

5) 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);

6) расторгнуть договор в одностороннем порядке при условии уведомления об этом энергоснабжающей организации и полной оплаты использованной энергии;

7) не производить оплату за полученную услугу, если Поставщиком в установленном порядке не выставлен счет.

30. Потребитель обязан:

1) заключить договор с Поставщиком;

2) уведомить Поставщика о планируемом переоборудовании внутриквартирных сетей, инженерного оборудования и устройств;

3) соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;

4) обеспечивать доступ представителей Поставщика или уполномоченных Поставщиком специализированных организаций, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, водоснабжения, канализации для устранения аварий, осмотра приборов учета и контроля, необходимый доступ и условия для снятия показаний;

5) своевременно, в установленные сроки оплачивать счета за предоставленные услуги, согласно заключенному договору;

6) при выезде из квартиры, жилого здания произвести расчет за использованные услуги.

31. Потребителем не допускается:

1) устанавливать, подключать и использовать без согласования с Поставщиком 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;

2) нарушать имеющиеся схемы учета энергии;

3) использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (слив воды из системы и приборов отопления).

## **6. Права и обязанности Поставщика**

32. Поставщик 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.

33. Поставщик 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 договор на предоставление услуги;

3) предоставлять Потребителю 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 сроки;

5) в течение трех дней со дня подачи заявления Потребителем о снижении качества услуги принять меры по восстановлению качества и произвести перерасчет;

б) информировать Потребителей об изменении качества услуг и размера оплаты в порядке, предусмотренном действующим законодательством;

7) предъявлять Потребителю ежемесячно счет на оплату предоставленных коммунальных услуг.

34. Поставщиком 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.

## **7. Порядок разрешения разногласий**

35. Время прекращения предоставления коммунальных услуг, а также несоответствие их качества требованиям нормативно-технической документации 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.

36. При неполучении коммунальной услуги, получении коммунальной 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) коммунальной услуги, характер ухудшения и необходимость присутствия представителя Поставщика (если ухудшение качества коммунальной 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) коммунальной услуги от нормы указанной в заявке (телефонограмме) и при отсутствии разногласий выполняет перерасчет стоимости коммунальной услуги в соответствии с ее фактическим потреблением.

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

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

2) характер ухудшения качества коммунальной услуги;

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

Акт подписывается Потребителем, представителем органа управления объектом кондоминиума и двумя независимыми свидетелями и направляется Поставщику.

38. Нарушения, допущенные Потребителем при пользовании коммунальной 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 либо неявки при рассмотрении нарушения (при его отсутствия или представителя после уведомления), но при условии оформления акта комиссией энергопередающей (энергопроизводящей) организаций и (или) органа управления объектом кондоминиума (органа местного самоуправления) в составе не менее 3 (трех) человек.

39. На основании акта Поставщик определяет количество недоучтенной или недополученной коммунальной услуги и предъявляет счет к оплате потребителю по действующему отпускному тарифу, в текущем расчетном периоде.

## **8. Право контроля выполнения настоящих Правил**

40. Контроль за надлежащим выполнением настоящих Правил осуществляют нижеперечисленные уполномоченные на это органы в пределах своей компетенции:

департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции по Восточно-Казахстанской области;

местные исполнительные органы в сфере энергетики и жилищно-коммунального хозяйства.