

Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг

Постановление акимата Павлодарской области от 26 февраля 2015 года № 47/2. Зарегистрировано Департаментом юстиции Павлодарской области 10 апреля 2015 года № 4412

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

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления коммунальных услуг.
2. Государственному учреждению "Управление энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Павлодарской области" в установленном законодательством порядке обеспечить:
 - государственную регистрацию настоящего постановления в территориальном органе юстиции;
 - в течении десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего постановления в территориальном органе юстиции направление на официальное опубликование в средствах массовой информации и информационно-правовой системе "Эділет";
 - размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата Павлодарской области.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя акима области Турганова Д.Н.
4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Аким области	К. Бозумбаев
--------------	--------------

	Утверждены постановлением акимата Павлодарской области от 26 февраля 2015 года № 47/2
--	--

Правила предоставления коммунальных услуг

1. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с подпунктом 4-6) пункта 2 статьи 10-3 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях" и устанавливают порядок, условия предоставления и оплаты коммунальных услуг, а также определяют права и обязанности Поставщиков и Потребителей.

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 лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, независимо от формы собственности, предоставляющее потребителям коммунальные услуги;

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее товар (работу, услугу) для удовлетворения своих потребностей;

кондоминиум - форма собственности на недвижимость, при которой помещения находятся в индивидуальной (раздельной) собственности граждан, юридических лиц, государства, а общее имущество принадлежит им на праве общей долевой собственности;

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

энергопередающая организация - организация, осуществляющая передачу и (или) распределение

энергии;

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

питьевое водоснабжение - деятельность по обеспечению водопотребителей питьевой водой;

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;

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

орган управления объектом кондоминиума - физическое или юридическое лицо, осуществляющее функции по управлению объектом кондоминиума.

2. Порядок и условия предоставления услуг

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

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

4. Потребительские свойства и режим предоставления коммунальных услуг должны соответствовать 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 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 - обеспечению безопасности использования лифтов, как объектов повышенной опасности в жилом доме - круглосуточно в течение года;

5) по мусороудалению - регулярно в течение года;

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

3. Ответственность сторон

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

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.

Энергоснабжающая организация 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, дачах, а также за технику безопасности при пользовании энергией возлагается на Потребителя.

15. Общедомовые приборы учета приобретаются и устанавливаются энергопередающей организацией за счет собственных или заемных средств.

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

16. Потребители вправе самостоятельно приобретать приборы учета коммунальных услуг.

17. Индивидуальные приборы учета коммунальных услуг могут устанавливаться на лестничных клетках, в коридорах и в отдельных помещениях.

18. Ответственность за сохранность и целостность прибора учета коммунальных услуг несет Потребитель.

19. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, Поставщик и Потребитель обязаны возместить причиненный этим реальный ущерб согласно действующему законодательству.

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

4. Порядок оплаты услуг

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

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

Расчетный период составляет один календарный месяц.

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

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

25. По согласованию сторон 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.

26. 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.

27. 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 заявления Потребителем в организацию Поставщика.

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

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. Оплата за тепловую энергию может производиться по соглашению Поставщика с Потребителем равномерно в течение года либо в период предоставления этого вида коммунальной услуги и определяется Договором.

34. Все спорные вопросы между Поставщиком и Потребителем, связанные с задолженностью, решаются в суде.

5. Права и обязанности Потребителя

35. Права и обязанности:

- 1) на получение коммунальных услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;
- 2) получать информацию о порядке установления цен (тарифов) на коммунальные 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, а также возмещения морального вреда;
- 4) не производить оплату коммунальных услуг за время перерывов, сверх установленных Договором;
- 5) выставить претензию энергоснабжающей организации и не оплачивать коммунальные услуги за период времени (сверх установленного в Договоре), в течение которого они не соответствовали установленным требованиям нормативных технических документов;
- 6) использовать энергию в необходимом ему количестве при условии своевременной оплаты;
- 7) расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии уведомления об этом Поставщика и полного расчета за предоставленные коммунальные услуги;
- 8) заключить индивидуальный Договор с Поставщиком;
- 9) привлекать третьих лиц для осуществления ремонтных и эксплуатационных работ по содержанию инженерных сетей и оборудования в надлежащем техническом состоянии;

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

11) обеспечивать доступ представителей Поставщика или специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, лифтового хозяйства, водоснабжения для устранения аварий, осмотра инженерных систем, приборов учета и контроля;

12) своевременно, в установленные сроки оплачивать предоставленные коммунальные услуги;

13) при выезде из квартиры, индивидуального дома произвести расчет за использованные коммунальные услуги по день выезда;

14) обеспечивать сохранность, безопасность, надлежащее техническое состояние и эксплуатацию инженерных сетей и оборудования, посредством которого предоставляются коммунальные услуги;

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

16) заключать договора сотрудничества между органом управления объектом кондоминиума и Поставщиком, поставляющими коммунальные услуги конечным потребителям;

17) обеспечивать рациональное потребление энергии, используемых на общедомовые нужды, предотвращать их потери;

18) уведомлять Поставщика о случаях нарушения целостности пломб, установленных Поставщиком.

6. Права и обязанности Поставщика

36. Права и обязанности:

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

2) осуществлять контроль потребления и оплаты энергии;

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

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.

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

6) заключить с Потребителем индивидуальный Договор на предоставление коммунальной услуги, а также о сотрудничестве с органом управления объектом кондоминиума;

7) предоставлять Потребителю коммунальные услуги, соответствующие по качеству требованиям нормативным техническим документам;

8) принимать своевременные меры по предупреждению, устранению нарушений режима предоставления коммунальных услуг;

9) вести учет и контроль качества и количества поставляемой энергии, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых коммунальных услуг Потребителю в установленные Договором сроки;

10) в течение трех дней со дня подачи заявления Потребителем о снижении качества коммунальной услуги принять все меры по восстановлению качества, выполнить перерасчет и информировать письменно Потребителя. При необходимости, а также по заявлению Потребителя, провести обследование по месту для выявления причин снижения качества предоставляемой услуги, с составлением совместного акта;

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

12) предъявлять Потребителю ежемесячно счет (квитанция) на оплату поставленных коммунальных услуг за предыдущий расчетный месяц;

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

7. Порядок разрешения разногласий

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

38. При неполучении или получении коммунальной услуги ненадлежащего качества или не в полном объеме Потребитель извещает 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 услуги или ее прекращение Поставщика 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 и выполняет перерасчет стоимости услуги в соответствии с ее фактическим потреблением.

39. При отказе Поставщика удостоверить факт не предоставления 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, органом управления объектом кондоминиума либо двумя независимыми свидетелями и направляется Поставщику. В случае неурегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок, Потребитель передает иск в суд.

40. 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, но при условии оформления его комиссией Поставщика или органа управления объектом кондоминиума в составе не менее трех человек.

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

В случае неурегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок, после вручения досудебной претензии, Поставщик передает иск в суд о взыскании с Потребителя предъявленной суммы в принудительном порядке.