

**Постановление акимата Костанайской области от 25 декабря 2015 года № 563  
Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг в Костанайской  
области**

В соответствии с [подпунктом 4-6\) пункта 2 статьи 10-3](#) Закона Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года «О жилищных отношениях», акимат Костанайской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) предоставления коммунальных услуг в Костанайской области.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального [опубликования](#).

**Аким области**

**А. Мухамбетов**

Утверждены  
[постановлением](#) акимата  
от 25 декабря 2015 года № 563

**Правила  
предоставления коммунальных услуг в Костанайской области**

**1. Общие положения**

1. Настоящие Правила предоставления коммунальных услуг (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 определяют порядок предоставления и оплаты коммунальных услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие определения:

1) коммунальные услуги - электроснабжение, теплоснабжение, водоснабжение, канализование (далее - энергоснабжение), 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 кондоминиума;

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, осуществляющее функции по управлению объектом кондоминиума

4) режим предоставления услуги - система обязательных норм, установленных для каждого типа услуги;

5) 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;

6) потребитель - гражданин или объект кондоминиума, пользующийся коммунальной услугой;

- 7) энергия - электрическая и тепловая энергия, вода, являются товарами на энергетическом рынке;
- 8) энергопередающая организация - организация, осуществляющая передачу и (или) распределение энергии;
- 9) энергоснабжение - доставка и продажа потребителям электрической энергии, тепловой энергии, воды (далее - энергии);
- 10) энергоснабжающая организация - юридическое лицо, осуществляющее доставку (самостоятельно или по договору с энергопередающей организацией) и продажу потребителям произведенной или купленной электрической энергии, тепловой энергии, воды.

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

3. Предоставление коммунальных услуг осуществляется на основании индивидуального договора, заключаемого между Услугодателем и Потребителем (далее - Договор).

Потребители имеют право делегировать в установленном законодательством порядке свои права по заключению Договоров органу управления объектом кондоминиума или иному физическому или юридическому лицу.

4. 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.

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

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

## **3. Ответственность сторон**

7. Содержание в надлежащем техническом состоянии и обеспечение безопасности общедомовых энергосетей, а также приборов учета является обязанностью Услугодателя и осуществляется на основе отдельного договора с органом управления объектом кондоминиума 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.

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

8. Расчетные 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.

9. Потребитель вправе приобретать индивидуальные приборы учета самостоятельно. Для таких потребителей возмещение расходов энергопередающей организации через тариф производится только за установку приборов учета согласно договору.

10. Приборы учета могут устанавливаться на лестничных клетках, в коридорах и в отдельных квартирах.

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 орган управления объектом кондоминиума.

12. В случае хищения или поломки неустановленными лицами приборов учета потребителей (владельцев квартиры), смонтированных на лестничных клетках, потребитель или орган управления объектом кондоминиума, восстанавливает их в месячный срок, если иное не предусмотрено соглашением сторон. До момента восстановления прибора учета Услугодатель должен подключить потребителя к энергосети.

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 окончечнике питающего кабеля на вводе в здание.

14. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, Услугодателю или Потребителю необходимо возместить причиненный этим реальный ущерб согласно действующему законодательству.

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

#### **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 одного раза) 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 энергоснабжающей организацией на основании показаний приборов учета.

21. Снятие показаний приборов учета и выписку счетов за коммунальные услуги производят представители Услугодателя, которые должны во время посещения квартир предъявлять служебное удостоверение.

22. 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 энергоснабжающей организацией по мере их выявления в пределах срока исковой давности.

23. Расчет объемов предоставленных коммунальных услуг, при выявлении нарушений, производится в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

24. 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.

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

26. Органы управления объектом кондоминиума рассчитываются с Услугодателем за энергию, расходуемую на общие домовые нужды, по приборам учета, установленным на границе эксплуатационной ответственности, по утвержденному в установленном порядке тарифу.

27. 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.

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

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

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

## **5. Права и обязанности Потребителя**

31. Потребитель может:

1) получать услуги 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 Услугодателя 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 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);

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

32. Потребителю необходимо:

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) обеспечить беспрепятственный доступ представителей Услугодателя к общедомовым приборам учета, внутридомовым инженерным сетям и сооружениям;

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

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

33. 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, регуливающую 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**

34. Услугодатель может:

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

2) осуществлять контроль потребления, оплаты энергии и услуги;

3) в одностороннем порядке приостановить исполнение Договора в связи с неоплатой Потребителем использованной им энергии при условии предупреждения Потребителя в сроки, установленные Договором.

35. Услугодателю необходимо:

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 услуги;

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 сроки;

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

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 энергии;

8) при условии предварительной оплаты Потребителем услуг производить скидку с действующих тарифов, утвержденную в установленном порядке.

36. 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**

37. 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.

38. 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 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 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.

39. При отказе Услугодателя удостоверить факт не предоставления 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.

Заявление подписывается Потребителем, представителем органа управления объектом кондоминиума и направляется Услугодателю. В случае не урегулирования спора по согласованию сторон в 10-дневный срок Потребитель передает иск в суд.

40. Нарушения, допущенные Потребителем при пользовании услугой, оформляются двусторонним актом представителей Услугодателя и Потребителя в двух экземплярах, один из которых вручается Потребителю.

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

В случае не урегулирования 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.