

**Постановление акимата Карагандинской области от 7 декабря 2015 года № 69/06  
Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг по Карагандинской  
области**

В соответствии с [Законом](#) Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года «О жилищных отношениях», [Законом](#) Республики Казахстан от 23 января 2001 года «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан», постановлением акимата Карагандинской области от 26 марта 2015 года № 13/07 «О передаче некоторых функций» акимат Карагандинской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) предоставления коммунальных услуг по Карагандинской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя акима области.

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

**Аким области**

**Н. Абдибеков**

Утверждены  
[постановлением](#) акимата  
Карагандинской области  
от 7 декабря 2015 года № 69/06

**Правила  
предоставления коммунальных услуг по Карагандинской области**

**1. Общие положения**

1. Настоящие Правила предоставления коммунальных услуг в Карагандинской 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:

газопотребляющая система - комплекс газопроводов (линейной части) и газового оборудования, предназначенный для приема товарного газа из газораспределительной системы или сжиженного нефтяного газа из групповой резервуарной установки, а также их использования в качестве топлива и (или) сырья;

общие домовые нужды - объем энергии, затраченный на содержание и эксплуатацию общедомового имущества и мест общего пользования кондоминиума и определяемый как разница между показаниями объемов общедомового прибора учета и объемов, рассчитанных из показаний индивидуальных приборов учета и иных приборов учета, установленных в кондоминиуме;

прибор коммерческого учета - техническое устройство, предназначенное для коммерческого учета электрической мощности, электрической или тепловой энергии, воды, разрешенное к применению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;

коммунальные услуги - услуги, предоставляемые в жилом доме (жилом здании) и включающие водоснабжение, канализацию, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, мусороудаление и обслуживание лифтов;

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

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

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

водоснабжение - совокупность мероприятий, обеспечивающих забор, хранение, подготовку, подачу и распределение воды через системы водоснабжения водопотребителям;

водоотведение - совокупность мероприятий, обеспечивающих сбор, транспортировку, очистку и отведение сточных вод через системы водоотведения в водные объекты и (или) на рельефы местности;

сжиженный нефтяной газ - смесь легких углеводородов (пропан-бутановой фракции, пропана, бутана), преобразованная в жидкое состояние в целях транспортировки и хранения, отвечающая по качественному и количественному содержанию компонентов требованиям технических регламентов и национальных стандартов;

потребитель - физическое или юридическое лицо, пользующееся коммунальной услугой;

энергоснабжение - доставка (самостоятельно или по договору с энергопередающей организацией) и продажа потребителям электрической энергии, тепловой энергии, воды;

энергопередающая организация - организация, осуществляющая на основе договоров передачу электрической или тепловой энергии;

энергосети - совокупность устройств, предназначенных для передачи, распределения энергии;

энергия - электрическая и тепловая энергия являются товарами на энергетическом рынке.

3. Расчет за оказанные услуги производится по приборам учета, если иное не предусмотрено договором.

При отсутствии приборов учета у потребителя объем предоставленных услуг определяется по нормам потребления, утвержденным уполномоченным государственным органом.

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

5. Вопросы, связанные с предоставлением коммунальных услуг по газоснабжению, не отраженных в настоящих Правилах, регулируются отдельными нормативными правовыми актами.

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

6. Предоставление услуг производится на основании публичного договора, либо индивидуального договора между Услугодателем и Потребителем (далее - Договор).

Потребители могут делегировать, в установленном законодательством порядке, свои права по заключению договоров органу по управлению объектом кондоминиума или

иному юридическому или физическому лицу, на поставку коммунальных услуг, отпускаемую на общие домовые нужды.

Договор не может противоречить требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан и настоящим Правилам, а его текст должен согласовываться с территориальным антимонопольным органом.

Договор считается заключенным на неопределенный срок (если иное не предусмотрено соглашением сторон) и может быть изменен или расторгнут по основаниям, предусмотренным в [пунктах 33](#) и [36](#) настоящих Правил.

7. 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) по газоснабжению - бесперебойной поставке сжиженного нефтяного газа потребителям, подключенным к групповой резервуарной установке - круглосуточно в течение года.

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

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

### **3. Ответственность сторон**

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

Услугодатель может производить обслуживание самостоятельно и (или) по договору с энергопередающей или другой специализированной организацией. Привлечение специализированных организаций производится на тендерной основе.

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

11. Коммерческие приборы учета приобретаются и устанавливаются субъектом естественных монополий в соответствии с договорами заключенными с потребителями.

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 электроэнергию по договору на энергоснабжение.

12. Потребитель вправе самостоятельно приобретать индивидуальные приборы учета по договору со специализированной организацией. Для таких потребителей возмещение расходов Энергопередающей организации через тариф производится только за установку приборов учета согласно договору.

При отсутствии приборов учета у потребителя, объем предоставленных услуг определяется расчетным путем по утвержденной норме потребления.

13. Приборы учета могут устанавливаться на лестничных клетках, в коридорах и в отдельных квартирах, а также допускается групповое размещение приборов коммерческого учета в отдельном помещении, либо в распределительной щитовой. Общедомовые приборы учета могут устанавливаться как внутри здания, так и на вводе в здание в соответствии с техническими требованиями условий эксплуатации по паспорту прибора.

Потребителям электрической и тепловой энергии необходимо допускать работников энергоснабжающих и энергопередающих организаций к приборам коммерческого учета, а также работников государственного органа по государственному энергетическому контролю для осуществления контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электро- и энергоустановок.

14. 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, внутри здания, на вводе в здание ответственность за их сохранность и целостность несет орган управления объектом кондоминиума, в ведении которого находится дом. В случае отсутствия органа управления объектом кондоминиума ответственность за сохранность прибора учета несут Потребители.

15. В случае хищения или поломки неустановленными лицами приборов учета потребителей (владельцев квартиры), смонтированных на лестничных клетках, внутри здания, на вводе в здание потребителю или органу управления объектом кондоминиума, в ведении которого находится дом, необходимо 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.

16. Граница раздела эксплуатационной ответственности сторон для соответствующего вида сетей определяется в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

17. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору, Услугодателю или Потребителю необходимо возместить причиненный этим реальный ущерб согласно пункту 4 статьи 9 Гражданского Кодекса Республики Казахстан.

18. Услугодатель не несет материальной ответственности перед Потребителем за снижение параметров энергоносителя и недоотпуск энергии, вызванные вследствие непреодолимой силы.

#### **4. Порядок оплаты услуг**

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

20. Длительность расчетного периода, сроки, условия и формы расчетов за отпущенные коммунальные услуги определяются в договорах, по соглашению сторон, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

21. Расчеты за потребленные коммунальные услуги производятся по счету, выписанному Услугодателем на основании показаний приборов учета. В случае отсутствия приборов учета или временном нарушении - расчетным путем по

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

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

23. Если Потребитель отключен в установленном порядке за неоплату коммунальных услуг, то подключение его производится после погашения долга и внесения платы за подключение. Тариф за данный вид услуг согласовывается в установленном порядке с территориальным антимонопольным органом.

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

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

26. В случае временного выезда (одного или нескольких) проживающих в квартире лиц, при отсутствии приборов учета, плата за услуги (кроме услуг по теплоснабжению), рассчитываемая на одного человека, за время их отсутствия не взимается при условии подачи заявления, с приложением всех необходимых документов (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.

27. Орган управления объектом кондоминиума рассчитывается с Услугодателем за коммунальные услуги, расходуемые на общие домовые нужды, по приборам учета, установленным на границе эксплуатационной ответственности, по утвержденному в установленном порядке тарифу.

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

29. Оплата за теплоснабжение производится в период предоставления этого вида услуг. Или равномерно в течение года по соглашению между Услугодателем и Потребителем и условия заключения индивидуального Договора.

30. Все споры, возникающие между энергопроизводящими, энергопередающими, энергоснабжающими организациями и потребителями при пользовании энергией решаются в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

## **5. Условия для 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) 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, сверх установленных Договором;

б) 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) заключить индивидуальный договор с Услугодателем.

32. Потребителю необходимо:

1) соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;

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

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

4) при утрате платежного документа, доставленного потребителю услугодателем, сумма стоимости полученных услуг оплачивается по дубликату счета платежного документа, выданного на основании письменного заявления потребителя;

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

б) в случае не присоединения к системе водоснабжения города, заключить договор с Услугодателем или с другим частным лицом (имеющим договор с Услугодателем) на приемку и очистку стоков, на вывоз сточных вод с выгребных ям и их очистку на станции Аэрации;

7) обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность при эксплуатации внутридомовых систем и приборов газоснабжения.

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 дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, не отвечающие требованиям безопасной эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам, использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (слив воды из системы и приборов отопления);

3) нарушать имеющиеся схемы учета энергии;

4) подключаться к тепловой сети энергопередающей (энергопроизводящей) организации без акта технической готовности теплопотребляющих установок и теплосетей потребителя к работе в осенне-зимний период;

5) переоборудовать внутриквартирные сети, инженерное оборудование и устройство без согласования с организацией, к сетям которой подключен потребитель, и структурным подразделением соответствующих местных исполнительных органов, осуществляющих функции в сфере архитектуры и градостроительства;

б) поить домашних животных, мыть автомашины и предметы быта у водозаборных колонок, подключать к ним трубы и шланги, а также производить другие действия, противоречащие требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм;

7) производить полив зеленых насаждений, газонов, деревьев без установки приборов учета, заключения отдельного договора и без согласования с Услугодателем графика полива;

8) самовольно подключаться и пользоваться водой из сетей водоснабжения населенного пункта (Услугодателя) без заключенного с Услугодателем договора на предоставление услуг водоснабжения;

9) хранить и (или) использовать сжиженный нефтяной газ в бытовых баллонах в многоквартирных жилых домах этажностью более двух этажей.

## **6. Условия для Услугодателя**

34. Услугодатель может:

- 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, либо расторгнуть Договор, в связи с неоплатой Потребителем использованной им энергии, при условии предупреждения Потребителя в сроки, установленные Договором;
- 4) заключить с Потребителем индивидуальный договор на предоставление услуги.

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) предоставлять Потребителю энергию и услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативно-технической документации;
- 3) 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;
- 4) в течение трех дней со дня подачи заявления Потребителем о снижении качества услуги принять все меры по восстановлению качества и выполнить перерасчет;
- 5) не позднее, чем за 10 дней информировать Потребителей об изменении качества услуг и размера оплаты за них;
- 6) предъявлять Потребителю ежемесячно счет на оплату поставленных услуг и энергии;
- 7) обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность систем газоснабжения до крана на вводе газопровода в здание.

36. Услугодателю не допускается:

- 1) отказывать в предоставлении энергии и услуги или ограничивать Потребителя в получении энергии и услуги по причинам невыполнения требований другими потребителями;
- 2) взимать с Потребителя дополнительную плату за энергию, отпущенную с повышенными параметрами против договорных по вине Услугодателя;
- 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 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 органа управления объектом кондоминиума, 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.

40. 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.

41. 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.

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

42. Контроль выполнения настоящих Правил осуществляют органы государственного управления и надзора в пределах своей компетенции.