

Приложение 2
к [приказу](#) исполняющего обязанности
Министра национальной экономики
Республики Казахстан
от 29 июля 2015 года № 573

**Стандарт
оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в сфере
производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за
исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта,
грунтовых вод, рек, водоемов, сбросной воды промышленных предприятий и
электростанций, канализационно-очистных сооружений**

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт оказания услуг потребителям субъектами естественных монополий в сфере производства, передачи, распределения и (или) снабжения тепловой энергией, за исключением тепловой энергии, выработанной с использованием тепла грунта, грунтовых вод, рек, водоемов, сбросной воды промышленных предприятий и электростанций, канализационно-очистных сооружений (далее - услуги) разработан в целях определения общих принципов обеспечения качественного и равного доступа потребителей к регулируемым услугам (товарам, работам) субъектов естественных монополий (далее - Субъект).

**2. Порядок оказания регулируемых услуг потребителям
субъектами естественных монополий**

2. Для получения доступа к регулируемым услугам потребитель направляет Субъекту письменное обращение (заявку, заявление) в произвольной форме.

3. Письменное обращение (заявка, заявление) потребителей на получение доступа к регулируемым услугам принимается Субъектом на равных условиях, независимо от заявленных объемов либо других условий потребления услуг.

4. Субъект, оказывающий регулируемые услуги, при обращении потребителя представляет информацию о стоимости и порядке доступа к регулируемым услугам.

5. Регулируемые услуги (товары, работы) предоставляются всем потребителям, заключившим договор с Субъектом, в соответствии с требованиями к их качеству, установленными [законами](#) Республики Казахстан от 9 июля 1998 года «О естественных монополиях и регулируемых рынках» и от 9 июля 2004 года «Об электроэнергетике».

6. В рамках предоставления равного доступа к регулируемым услугам (товарам, работам) субъектов естественных монополий при выдаче технических условий на подключение объектов к сетям теплоснабжения, субъект, оказывающий услуги:

1) устанавливает исчерпывающий перечень технических условий, исключив возможность выдвигать дополнительные требования;

2) не запрашивает дополнительные материалы и информацию от потребителя при рассмотрении письменного обращения (заявки, заявления) на подключение объектов к сетям теплоснабжения.

7. Подтверждением принятия заявки является регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии Субъекта, с указанием фамилии и инициалов лица (при наличии), принявшего заявление.

8. Субъект ведет журнал регистрации заявок потребителей услуг, который пронумеровывается и прошнуровывается. В журнале регистрации обращений потребителей услуг фиксируется дата и время поступления заявки, а также регистрационный номер.

9. Прием заявки и выдача результата оказания услуги осуществляется через канцелярию Субъекта.

10. Форма оказания услуги: бумажная.

11. График приема заявки потребителей и выдачи результатов оказания услуг осуществляется в соответствии с регламентом работы Субъекта, утвержденного руководителем Субъекта либо учредителем.

12. Оплата потребителями за оказание услуг производится по тарифам, утвержденным Комитетом по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан (далее - ведомство уполномоченного органа) в соответствии с подпунктом 17) пункта 1 статьи 14 Закона Республики Казахстан «О естественных монополиях и регулируемых рынках».

13. Плата за услуги по выдаче и переоформлению технических условий на подключение объектов к сетям теплоснабжения не взимается.

14. Расчеты за полученную услугу потребителем производятся по платежному документу, выписанному Субъектом на основании фактических показателей приборов коммерческого учета или иного расчета потребления согласно условиям договора, но исключая авансовые методы расчета.

15. Субъект в праве взимать с потребителей плату, согласованную с ведомством уполномоченного органа за приобретение и установку приборов учета регулируемых коммунальных услуг.

16. Субъект приобретает и устанавливает потребителям приборы учета регулируемых коммунальных услуг (товаров, работ) в соответствии с договорами, заключенными с потребителями.

17. В случае выхода прибора учета из строя Субъект взимает плату за предоставляемые регулируемые коммунальные услуги (товары, работы) по среднемесячным показаниям приборов учета в порядке, установленном уполномоченным органом.

18. В случае нарушения сроков оказания услуги и (или) отказа выдачи технических условий, потребитель может обратиться с жалобой в ведомство уполномоченного органа по адресам и телефонам, указанных на интернет-ресурсе ведомства уполномоченного органа www.kremzk.gov.kz.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и дата) в канцелярии ведомства уполномоченного органа с указанием фамилии и инициалов лица (при наличии), принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе:

физического лица - указывается его фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес;

юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата, обращение подписывается потребителем услуги.

Жалоба потребителя, поступившая в адрес ведомства уполномоченного органа, подлежит рассмотрению в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц.

В случае несогласия с мотивированным ответом ведомства уполномоченного органа, потребитель вправе обжаловать его в суде.

19. Услуги оказываются в соответствии с Правилами предоставления равных условий доступа к регулируемым услугам (товарам, работам) в сфере естественных монополий, утвержденными приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от

29 декабря 2014 года № 175, зарегистрированным в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10705.