**Публичный договор**

**на предоставление услуг водоснабжения**

**и/или водоотведения физическим лицам**

 г.Астана «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

 ГКП на ПХВ «Астана су арнасы» акимата города Астаны, предоставляющий услуги водоснабжения и (или) водоотведения (далее – Услуги), именуемый в дальнейшем Поставщик, в лице и.о. генерального директора Зейнұлқабден Табиғат действующий на основании Устава и решения № 02 от 07.11.2016 года с одной стороны, и физическое лицо именуемый в дальнейшем Потребитель, с другой стороны, заключили настоящий Договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. **Основные понятия, используемые в Договоре**
2. В Договоре используются следующие основные понятия:

 проверка приборов учета – совокупность операций, выполняемых представителем Поставщика с целью обследования состояния приборов учета, определения и подтверждения соответствия техническим требованиям и снятия их показаний;

 прибор учета – техническое средство, предназначенное для измерения объема воды, имеющее нормированные метрологические характеристики, воспроизводящее и хранящее единицу физической величины в течение определенного интервала времени, и разрешенное к применению для коммерческого учета в порядке, установленном Законом Республики Казахстан от 7 июня 2000 года «Об обеспечении единства измерений»;

 расчетный период – период, определенный в Договоре как период времени, равный одному календарному месяцу с 00-00 часов первого дня до 24-00 часов последнего дня месяца, за который производится расчет Потребителем за услугу;

 граница раздела эксплуатационной ответственности – линия раздела элементов систем водоснабжения и (или) водоотведения (водопроводных и канализационных сетей и сооружений на них) по признаку обязанностей (ответственности) за эксплуатацию элементов систем водоснабжения и (или) водоотведения, устанавливаемая соглашением Сторон. При отсутствии такого соглашения граница эксплуатационной ответственности устанавливается по границе балансовой принадлежности;

 граница раздела балансовой принадлежности – линия раздела элементов систем водоснабжения и (или) водоотведения и сооружений на них между владельцами по признаку собственности, хозяйственного ведения или оперативного управления;

 платежный документ – документ (счет, извещение, квитанция, счет-предупреждение) составленное для осуществления оплаты за предоставленные услуги (товары, работы) Поставщика, на основании которого производится оплата;

 потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся или намеревающееся пользоваться регулируемыми услугами (товарами, работами) субъектов естественной монополии и регулируемого рынка;

 ведомство уполномоченного органа – Комитет по регулированию и естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

 Иные понятия и термины, используемые в настоящем Договоре, применяются в соответствии с [Водным Кодексом](http://bestprofi.com/home/section/523915058) Республики Казахстан и [законодательством](http://bestprofi.com/home/section/523917292) Республики Казахстан о естественных монополиях и регулируемых рынках.

1. **Предмет договора**
2. В соответствии с условиями договора Поставщик обязуется оказать Потребителю услуги по водоснабжению и (или)водоотведению (далее - услуги), а Потребитель обязуется оплачивать предоставленные услуги.
3. Характеристики предоставляемых услуг и качество подаваемой воды должны соответствовать требованиям законодательства Республики Казахстан, санитарно-гигиенических правил и норм, государственных стандартов.
4. Договор заключается с Потребителем в индивидуальном порядке при наличии у него необходимого оборудования, присоединенного к сетям водоснабжения и (или)водоотведения при выполнении технических условий.
5. Режим предоставления услуг – круглосуточный.
6. Граница раздела эксплуатационной ответственности водопроводной сети объектов кондоминиума является разделительный фланец последней задвижки на вводе в здание, объектов индивидуальной жилой застройки и юридических лиц - последней фланец запорно-отключающей арматуры в месте подключения к водопроводным сетям Поставщика.

 Границей раздела эксплуатационной ответственности в системе отведения сточных вод объекта кондоминиума является колодец в месте присоединения к системе отведения сточных вод населенного пункта.

1. **Условия предоставления услуг**
2. Объем предоставленных услуг водоснабжения и водоотведения определяется по показаниям

приборов учета, установленным на границе раздела эксплуатационной ответственности и принятых на коммерческий учет  Поставщиком.

1. Приостановление подачи услуг производится в случаях:
2. аварийной ситуации либо угрозы жизни и безопасности граждан;
3. самовольного присоединения  к сети Поставщика;
4. отсутствия оплаты за услуги в течение двух месяцев, следующих за расчетным периодом;
5. неоднократного недопущения представителей Поставщика к приборам учета;
6. необходимости проведения дезинфекции трубопроводов;
7. в других случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами и соглашением Сторон.
8. В случаях, оговоренных подпунктами 1) и 2) подключение производится представителями Поставщика после устранения и ликвидации возникших нарушений.
9. В случае, оговоренном в подпункте 4) и невозможности прямого контакта между Поставщиком и Потребителем по причине отсутствия последнего, для сообщения показаний прибора учета Потребитель может использовать телефонную связь.
10. При нарушении, предусмотренном подпунктом 2) стоимость самовольно полученных услуг определяется из расчета полной пропускной способности трубопровода до узла управления, при действии его в течении 24 часов в сутки за период с момента проведения последней проверки до дня обнаружения, но не более двух месяцев.
11. В случае приостановления услуг за нарушение, предусмотренное подпунктом 3) подключение производится после погашения долга и обследования Поставщиком сохранности пломб с составлением двустороннего акта. Во всех случаях подключение производится представителями Поставщика, о подключении выдается акт установленной формы.
12. При неоднократном отключении подключение производится после внесения оплаты за подключение, стоимость которого согласовывается с территориальным антимонопольным органом.
13. **Стоимость и порядок оплаты услуг**
14. Оплата за предоставленные услуги по настоящему договору производится по тарифам, утвержденным ведомством уполномоченного органа.

 Стоимость услуг, равно как и иные условия договора, устанавливается в равной степени для всех потребителей, кроме случаев предоставления услуг с учетом льгот и преимуществ, установленных законодательством Республики Казахстан.

1. Оплата производится Потребителем ежемесячно за фактически предоставленное количество услуг на основании платежного документа в срок до 25 числа месяца, следующего после расчетного периода. Расчетный период составляет один календарный месяц.
2. При утрате платежного документа, доставленного Потребителю Поставщиком, сумма полученных услуг оплачивается по дубликату счета платежного документа, выданного Поставщиком на основании письменного заявления Потребителя.
3. **Учет отпуска и потребления услуг**
4. Количество отпущенной воды определяется по показаниям индивидуальных приборов учета. При отсутствии индивидуальных приборов учета воды – по показаниям общедомового прибора учета с распределением данных в соответствии с количеством фактически проживающих людей.
5. При наличии общедомового прибора и индивидуальных приборов у каждого Потребителя в многоквартирном доме разница между показаниями общедомового и индивидуальных приборов распределяется по количеству фактически проживающих в доме людей.
6. В зданиях пожарных депо с выездной техникой количество воды, используемой на заправку пожарных автоцистерн, для расчета с Поставщиком не учитывается.
7. При 100 % наличии индивидуальных приборов учета и общедомового прибора учета разница между показаниями общедомового прибора учета и суммарными показаниями индивидуальных приборов учета подлежит оплате собственниками объекта кондоминиума в соответствии с количеством фактически проживающих людей, в иных случаях - по соглашению сторон.
8. Подключение Потребителя напрямую без приборов учета допускается временно с разрешения Поставщика. Количество отпущенной услуги в этом случае устанавливается Поставщиком расчетным путем по нормам водопотребления.
9. При временном нарушении учета не по вине Потребителя расчет за услуги производится по среднесуточному расходу предыдущего расчетного периода.
10. Приборы учета принимаются к коммерческому учету после наложения пломбы и регистрации их Поставщиком. Каждый прибор должен иметь две пломбы: завода - изготовителя на счетном устройстве  водомера  и Поставщика.
11. Погрешность показаний прибора учета в пределах, установленных заводом-изготовителем, не является основанием для произведения перерасчета за услуги по водоснабжению и водоотведению.
12. Обеспечение сохранности приборов учета, установленных в квартире или индивидуальном доме, возлагается на Потребителя. При установке приборов учета Поставщиком в специально отведенные помещения ответственность за их сохранность несет Поставщик. Стоимость обслуживания  приборов учета  оплачивает  лицо, ответственное за их сохранность.
13. В случае хищения или поломки приборов учета неустановленными лицами, лицо ответственное за их сохранность, обязано восстановить приборы учета в месячный срок, если иное не предусмотрено соглашением Сторон. До момента восстановления приборов учета потребитель подключается Поставщиком к сетям водоснабжения.
14. Количество воды, отводимой от Потребителя в систему отведения сточных вод, принимается равным:

- при закрытой системе горячего водоснабжения, в случаях, когда используются местные водонагреватели – количеству отпущенной холодной воды;

- при открытой системе горячего водоснабжения в случаях, когда горячая вода поступает из системы централизованного горячего водоснабжения – количеству отпущенной холодной воды плюс количеству отпущенной горячей воды;

- при наличии у Потребителя альтернативных источников воды – количеству отпущенной Поставщиком холодной воды плюс потребленной дополнительной воды из альтернативного источника, либо определяется дополнительным соглашением сторон. При этом оплата производится  за транспортировку стоков по сетям Поставщика от соответствующего колодца – приемника до очистных сооружений и очистку стоков.

1. При обнаружении фактов нарушения схемы учета воды у Потребителя, срыв пломб на узлах управления и приборах учета, установления приспособлений, искажающих показания приборов учета, Потребителю производится перерасчет за пользование водой с момента проведения последней проверки до дня обнаружения, но  не более двух месяцев, из расчета полной пропускной способности трубопровода до узла управления при действии его в течение 24 часов в сутки.
2. При изменении в установленном порядке тарифов или норм водопотребления и отвода стоков, расчеты по ним производятся с момента введения их в действие.
3. Потребители, не присоединенные к системе водоснабжения города, а также Потребители, имеющие другие дополнительные источники воды, обязаны в течение месяца, следующего за расчетным, представить Поставщику данные учета расхода воды приборами, а также данные, необходимые для расчета фактического количества сточных вод, сбрасываемых в систему канализации.
4. Потребители, не присоединенные к системе водоотведения  города,  обязаны  заключать договора с Поставщиком  или с другими частными лицами (имеющими договор с Поставщиком на приемку  и очистку стоков), на вывоз сточных вод с выгребных ям и их очистку на станции Аэрации.
5. При необоснованном воспрепятствовании потребителем или его представителем установке приборов учета - по полной пропускной способности трубы, на которой должен быть установлен прибор учета с момента воспрепятствования до момента опломбировки установленного прибора учета представителем Поставщика.
6. При выявлении факта пользования водой из сетей водоснабжения населенного пункта (Поставщика) без заключенного с Поставщиком договора на предоставление услуг водоснабжения и водоотведения - по полной пропускной способности трубы на вводе самовольного присоединения за время фактического пользования до момента обнаружения (отключения), но не более трех месяцев;
7. При обнаружении факта постоянного протекания воды на излив, при отсутствии прибора учета на вводе или его неисправности - по полной пропускной способности подводящей трубы излива с момента последней проверки, но не более одного месяца.
8. При нахождении помещения в черновом варианте Потребитель обращается в адрес Поставщика с заявкой на опломбировку водно-запорной арматуры.
9. При возникновении аварийной ситуации снятие пломб представителями КСК, КСП допускается строго при наличии справки подтверждающей факт снятия пломбы с обязательной регистрации звонка на телефон аварийной службы или Call-центра Поставщика.
10. **Права и обязанности Сторон**
11. Потребитель имеет право:
12. на получение услуг установленного качества, безопасных для его здоровья, не причиняющих вреда его имуществу, в необходимом количестве в соответствии с условиями Публичного договора и использование их по своей потребности;
13. сбрасывать сточные воды в необходимом объеме в пределах допустимых нагрузок;
14. обжаловать в уполномоченный орган и/или в судебном порядке действия или бездействие Поставщика, противоречащие законодательству;
15. участвовать в публичных слушаниях, проводимых по обсуждению проекта тарифа на услуги;
16. пользоваться услугами в необходимом ему объеме при условии своевременной оплаты;
17. требовать в установленном порядке от Поставщика возмещения в полном объеме вреда, причиненного жизни, здоровью и (или) имуществу вследствие ненадлежащего предоставления услуг, а также возмещения морального вреда;
18. требовать перерасчета стоимости услуг в случае предоставления услуги не соответствующей требованиям, установленным государственным стандартам и иными нормативными документами;
19. не производить оплату за полученную услугу, если Поставщиком в установленном порядке не выставлен счет;
20. отказаться от услуг водоснабжения и водоотведения  в одностороннем порядке при условии письменного уведомления об этом Поставщика не позже, чем за месяц при условии оплаты предоставленной услуги.
21. Потребитель обязан:
22. своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые услуги в соответствии с выставленными платежными документами;
23. своевременно и в полном объеме оплачивать приобретение и установку приборов учета регулируемых коммунальных услуг (товаров, работ) в соответствии с условиями заключенных договоров;
24. иметь приборы учета регулируемых коммунальных услуг (товаров, работ);
25. немедленно сообщить Поставщику о неисправностях в работе сооружения системы водоснабжения, канализации и приборов учета, о нарушении целостности пломбы и (или) крепления, а в случае повреждения сооружения системы водоснабжения или канализации или аварийного сброса загрязняющих, токсичных веществ –  в местные органы по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, государственной противопожарной службы, санитарно-эпидемиологической службы и охраны окружающей среды;
26. обеспечить беспрепятственный доступ представителей Поставщика к приборам учета для контроля, технического состояния и безопасности сетей, приборов и оборудования;
27. следить за соблюдением сроков государственной поверки индивидуального прибора учета.
28. По истечении срока поверки своевременно производить поверку в специализированных организациях;
29. соблюдать требования по технике безопасности при потреблении услуги, нести расходы по содержанию водопроводных и канализационных сетей, находящихся в собственности Потребителя;
30. исполнять технические требования, установленные Поставщиком в соответствии с требованием действующего законодательства;
31. обеспечивать сохранность, надлежащее техническое состояние и безопасность эксплуатируемых систем водоснабжения, пломб и их креплений, системы отведения сточных вод, находящихся в его ведении или на обслуживании.
32. Уведомлять Поставщика о предстоящем отсутствии (отпуск, командировка и т.п.) проживающих лиц и не пользующихся услугами водоснабжения и/или водоотведения.
33. Поставщик имеет право:
34. своевременно и в полном объеме получать оплату на предоставленные услуги;
35. устанавливать в соответствии с законодательством технические требования, обязательные для соблюдения Потребителями;
36. снижать тарифы за предоставляемые услуги для всех Потребителей в период действия тарифов в порядке, утвержденном уполномоченным органом;
37. проводить техническое обслуживание сооружений системы водоснабжения, канализации и организовывать проверку и поверку приборов учета;
38. осуществлять контроль потребления и оплаты коммунальных услуг;
39. в одностороннем порядке приостановить исполнение Договора в связи с неоплатой Потребителем полученных услуг при предупреждении об этом Потребителя за месяц. Предупреждение может быть направлено в платежном документе, ежемесячно предъявляемом к оплате Потребителю. Приостановление производится опломбировкой запорной арматуры в закрытом виде или  устройством видимого разрыва водопроводной сети, демонтажа канализационных труб и др.
40. Поставщик обязан:
41. обеспечить своевременное и надлежащее предоставление услуг Потребителю в соответствии с требованиями Договора;
42. не допускать передачу любых функций, связанных с оказанием услуги другим лицам;
43. вести учет и контроль качества и количества предоставляемых услуг, принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений предоставления услуг;
44. принять меры по восстановлению качества и объема предоставляемых услуг по обоснованным претензиям Потребителя в течение 24 часов;
45. предоставлять Потребителю платежный документ на оплату предоставляемых услуг до 10 числа месяца, следующего за расчетным;
46. уведомлять Потребителей через средства массовой информации об изменении тарифов не позднее чем за 30 дней до введения их в действие;
47. при осмотре сетей водоснабжения и отведения сточных вод, приборов учета Потребителя предъявлять служебное удостоверение;
48. в период проведения профилактических и ремонтных работ на сетях доставлять потребителю питьевую воду транспортными средствами.
49. обеспечить конфиденциальность персональных данных Потребителя от несанкционированного доступа третьих лиц.

**7. Ограничения Сторон**

1. Потребителю запрещается:
2. переоборудовать внутридомовые сети, сооружения системы водоснабжения, отведения сточных вод и приборов учета без предварительного согласования с Поставщиком;
3. нарушать имеющиеся схемы учета услуг, целостность пломб и их крепления;
4. складывать над сетями водоснабжения и водоотведения и сооружениями различные материалы и предметы, накапливать мусор;
5. сооружать над сетями водоснабжения и водоотведения и сооружениями постоянные и временные постройки;
6. открывать краны на внутренней водопроводной системе для постоянного протекания воды на излив;
7. использовать питьевую воду для охлаждения оборудования по прямоточной схеме;
8. подключать временные водопроводные линии к стоякам водоразборов и пожарных гидрантов;
9. сбрасывать снег и сколы льда в канализационные колодцы;
10. без согласования с Поставщиком выполнять работы на сетях водоснабжения и водоотведения;
11. поить домашних животных, стирать, мыть автомашины и предметы быта у водоразборных колонок, подключать к ним трубы и шланги, а также производить другие действия, противоречащие требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм.
12. Поставщику запрещается:
13. отказывать в предоставлении услуги или ограничивать Потребителя в получении услуги по причинам невыполнения требований другими потребителями;
14. взимать за предоставленную услугу плату, превышающую установленную регулирующим органом;
15. требовать от Потребителя ежемесячной оплаты услуг без предоставления на них платежных документов.
16. Сторонам запрещается совершать действия, ограничивающие права Сторон либо иным образом нарушающие законодательство Республики Казахстан.

**8. Ответственность Сторон**

1. Ответственность за надлежащее содержание оборудования и инженерных сетей возлагается на его собственника и определяется по границам раздела балансовой принадлежности.
2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, виновная сторона возмещает другой стороне понесенные убытки в соответствии с законодательством.
3. В случае просрочки платы за предоставленные услуги Потребитель, в соответствии с Договором (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 30), выплачивает неустойку, рассчитанную исходя из 1,5 кратной ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан, действующей на день уплаты этих сумм, за каждый день просрочки, но не более суммы основного долга.
4. Установление размера неустойки производится при заключении Договора с Потребителем. Началом срока начисления неустойки является 26 число месяца, следующего за расчетным периодом, если иное не оговорено соглашением Сторон.
5. Если невозможность для Поставщика предоставить Потребителю услугу наступила по вине других лиц, состоящих с Поставщиком в договорных отношениях, ответственность перед Потребителем несет Поставщик.
6. Уплата неустойки (пени) не освобождает Стороны от выполнения обязательств по Договору.
7. По соглашению Сторон при болезни или несчастных случаях, повлекших тяжелые материальные затраты или временную нетрудоспособность и подтвержденных документально, возможна отсрочка по начислению пени Потребителю, при его письменном обращении.

**9. Форс-мажорные обстоятельства**

1. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой стороной в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, то есть обстоятельств непреодолимой силы (стихийное бедствие или иные обстоятельства, которые невозможно предусмотреть или предотвратить), а также военных действий, забастовок и так далее, влекущих неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора.
2. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы Поставщик в течение пяти рабочих дней с даты их наступления уведомляет об этом Потребителей через официальные средства массовой информации.
3. Обязательства Сторон по Договору могут быть приостановлены на срок действия обстоятельств непреодолимой силы, но только в той степени, в которой такие обстоятельства препятствуют исполнению обязательств Сторон по Договору.
4. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы будут длиться три и более месяцев, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор при условии предварительного уведомления другой стороны не менее, чем за двадцать календарных дней до даты предполагаемого расторжения. При этом Стороны обязуются в течение тридцати календарных дней произвести все взаиморасчеты по Договору.

**10. Общие положения и разрешение споров**

1. В своих правоотношениях Стороны руководствуются договором и действующим законодательством.
2. Договор предоставления услуг вступает в силу с момента первого фактического подключения Потребителя в установленном порядке к сетям.
3. Срок действия договора для физических лиц является бессрочным, если иное не предусмотрено соглашением сторон.
4. Расторжение или изменение условий договора производится по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством Республики Казахстан.
5. При невыполнении или нарушении обязательств по договору одной из Сторон другая сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с предъявлением требований о возмещении понесенных убытков.
6. При не достижении соглашения между Сторонами споры и разногласия разрешаются в судебном порядке.
7. Не оговоренные договором  отношения между Сторонами регулируются в соответствии с действующим законодательством.

**11. Реквизиты Сторон**

**Поставщик:**

ГКП на ПХВ «Астана су арнасы»

акимата города Астаны

г.Астана, пр.Абая 103

Столичный филиал

АО «Цеснабанк» г.Астана

БИК TSES KZ KA

ИИК KZ07998BTB0000002967

РНН 031400062190

БИН 000940002622

КБЕ 16