

Содоклад Председателя Комитета по экономической реформе и региональному развитию Аимбетова С.С. на Правительственном часе в Мажилисе Парламента РК 18 марта 2013 года на тему: «Защита прав потребителей – приоритет государственной политики»

**Уважаемый Сергей Александрович,
Уважаемые депутаты!**

Как Вы помните, в прошлом году в апреле месяце по результатам Правительственного часа нами были даны рекомендации по совершенствованию сферы регулирования субъектов естественных монополий. Большинство из них выполнены, о чем сегодня сообщил в своем докладе Председатель Агентства. Это нас радует.

Тема сегодняшнего Правительственного часа в равной степени относится как к экономике, так и к социальным вопросам - и она практически затрагивает каждого казахстанца.

Во время выезда нас - депутатов Мажилиса в регионы, и в своих письмах наши избиратели часто и остро поднимают вопросы, связанные с обеспечением качественной питьевой водой, тепло- и электроснабжением. По их мнению, качество предоставляемых коммунальных услуг не улучшается на фоне постоянно растущих тарифов. К сожалению, это так.

Глава государства в своем историческом Послании «Стратегия «Казахстан-2050» - новый политический курс состоявшегося государства» отметил необходимость **выработки новой системы защиты прав потребителей.**

И не секрет, что в сфере защиты прав потребителей имеются определенные вопросы, негативно отражающиеся на эффективности принимаемых государственными органами мер.

И как правильно отметил докладчик, контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей осуществляется различными государственными органами – Агентством по защите конкуренции (АЗК), Агентством по регулированию естественных монополий (АРЕМ), Комитетом по государственному энергетическому надзору (КГЭНК), Комитетом по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору (КГСЭН) и другими.

Анализ ситуации в этой сфере показывает, что **между вышеуказанными органами отсутствует должное взаимодействие**, не применяются совместные системные действия, нацеленные на решение комплексных вопросов по защите интересов потребителей. На наш взгляд, реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при эффективном взаимодействии всех органов государственного контроля с обязательным участием потребителей услуг и общественных организаций.

Поэтому хотелось бы остановиться на некоторых вопросах совершенствования механизма защиты прав потребителей услуг, которые требуют обсуждения и принятия решения.

Во-первых, сегодня одним из жизненно важных вопросов, затрагивающих все слои населения, остается регулярное повышение тарифов на коммунальные услуги.

И поэтому естественно у потребителей возникает правомерный вопрос: Существует ли прозрачность процесса формирования тарифов и контроль за целевым использованием средств, получаемых от роста тарифа? И как вообще формируются тарифы и в чью пользу?

В своем Послании Глава Государства особо также подчеркнул, что «нам нужно **усилить общественный контроль, влияние граждан на ситуацию на местах**».

Отрасль естественных монополий именно та сфера, где необходимо активно поддерживать гражданские инициативы. Так как субъекты естественных монополий оказывают самые востребованные услуги и потому должны находиться под постоянным и пристальным гражданским контролем.

В связи с этим и в целях защиты прав потребителей необходимо активно привлекать неправительственные организации, а лучше население для контроля за выполнением субъектами естественных монополий своих обязательств, особенно инвестиционных, формированием

коммунальных тарифов, качеством предоставляемых регулируемых услуг.

Тем более Законом «О государственном социальном заказе» четко определено о необходимости формирования и реализации государственного социального заказа по защите прав и законных интересов потребителей через неправительственные организации, а также создания советов по взаимодействию и сотрудничеству с НПО.

Вместе с тем, по информации уполномоченного органа в сфере государственного социального заказа, на сегодняшний день Агентство не пользуется данными механизмами.

Во-вторых, Главой государства поставлена задача по усилению работы, связанной с ликвидацией сверхнормативных и оптимизацией нормативных потерь электроэнергии и воды.

По данным Агентства в 2012 году по сравнению с предыдущими годами наблюдается тенденция ежегодного снижения нормативных технических потерь. Однако, несмотря на это экономия от снижения нормативных потерь в 2012 году не увеличивается, а наоборот уменьшается. Так, если в 2011 году экономия по воде составила 633 млн.тенге, то этот показатель в 2012 году – уменьшился в 12 раз и составил всего 54,2 млн.тенге. Аналогично, также по электроэнергии в 2011 году экономия составляла 703 млн.тенге, а в 2012 году – всего лишь 444,6 млн.тенге, т.е. уменьшение на лицо – это в 1,6 раза. Возникает

справедливый вопрос: почему при ежегодном снижении нормативных технических потерь, а также поэтапном ликвидации сверхнормативных потерь не происходит увеличение экономии воды и электроэнергии?

В-третьих, считаем необходимым активнее привлекать в этот сектор инвестиции для ввода в строй новых теплотрасс и водо-, энергетических сетей с использованием современных энергосберегающих и инновационных технологий, позволяющих экономить природные ресурсы. Тем более перед нами поставлена задача перехода к «зеленой экономике».

Как известно, в настоящее время тариф включает в себя затраты на эксплуатацию и инвестиционную составляющую, направленную на модернизацию существующих инженерных сетей и ввод новых мощностей. По мнению монополистов, не повышая тарифы невозможно обновить изношенную инфраструктуру. И это говорится постоянно! Да и с высоких трибун.

Между тем, напрашивается справедливый вопрос: полученные ими по инвестсоставляющим статьям доходы вложены ли на модернизацию и обновление объектов жизнеобеспечения?

Как вы помните, в прошлом правительственном часе депутатами была выражена обеспокоенность о нецелевом использовании доходов, полученных энергопроизводящими организациями от применения предельных тарифов и вложении их в инвестиционные программы.

Обоснованность тревоги депутатов подтверждается проверками Генеральной прокуратуры и Агентства по регулированию естественных монополий, в ходе которых выявлено, что доходы от повышения тарифов энергопроизводящими организациями в размере 2,7 млрд. тенге пошли на выплаты дивидендов своим учредителям и празднично-культурные мероприятия. Хотя на наш взгляд, все эти средства должны были направлены на модернизацию основных средств.

К сожалению, из-за таких ситуаций на практике модернизация активов, включая тепловые, водохозяйственные и электрические сети, а также теплоисточники осуществляется из бюджета, то есть опять же из кармана налогоплательщиков-потребителей.

На сегодняшний день, несмотря на рост тарифов, выделения бюджетных средств на модернизацию жилищно-коммунального хозяйства (в 2011 году – 46,7 млрд.тенге, в 2012 году – 26,3 млрд.тенге), износ основных средств по всем сферам естественных монополий коммунального сектора на протяжении многих лет остается на одном уровне - это в среднем **60-65 процентов**.

По нашему мнению, сфера естественных монополий должна стать современной эффективной отраслью, а не кормушкой для монополистов. Поэтому пора Правительству разобраться и рассмотреть целесообразность укрупнения на местах энергопередающих организаций для оптимизации расходов.

В-четвертых, одной из острых проблем для малого и среднего бизнеса продолжает оставаться получение технических условий при подключении к дополнительным мощностям. Так при обращении представителей малого и среднего бизнеса к субъектам-монополистам, последние постоянно стараются навязать свои технические условия доступа к услугам. Данная проблема является барьером для развития предпринимательства. Здесь, на наш взгляд, необходимо рассмотреть целесообразность передачи функции контроля выдачи технических условий для подключения к услугам Агентству по регулированию естественных монополий. Так как при наличии нарушений Агентство сможет своевременно применить меры реагирования.

В-пятых, сегодня поступает большое количество жалоб на качество коммунальных услуг (температура, давление, уровни напряжения).

Поэтому необходимо приступить к разработке системы мониторинга, оценки и контроля качества коммунальных услуг. Она должна стать одним из основных инструментов защиты прав потребителей.

Нельзя не отметить, что жалобы поступают и на уровень сервисного обслуживания. Считаем, что время диктует необходимость создания соответствующей законодательной и нормативно-технической основы для разработки стандартов сервисного обслуживания населения при оказании коммунальных услуг.

Также необходимо разработать комплекс мер, направленных на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере осуществления деятельности субъектов естественной монополии, жилищно-коммунального хозяйства, а также о способах их реализации.

В-шестых, слабое использование механизмов жилищной помощи и возрастание социальных недовольств повышением тарифов.

Здесь необходимо усовершенствовать процедуры оформления и получения жилищных пособий с упрощением порядка, минимизацией перечня подтверждающих документов и увеличением периодичности их актуализации.

Также продолжить практику применения пониженных тарифов на электрическую энергию для пенсионеров, одиноких людей. Хотелось бы, чтобы такие льготы применялись и на другие услуги.

В-седьмых, под лозунгом защиты конкуренции – поддерживается постоянный рост цен на ряд товаров и услуг, например, уголь, мазут. При этом необходимо отметить, что уголь и мазут составляют порядка **70** процентов в тарифах на услуги по производству электрической и тепловой энергии. Поэтому их удорожание приводит к значительному росту тарифов на регулируемые услуги, что, в конечном итоге, негативно сказывается на материальном состоянии потребителей. Об этом мы уже

говорили на прошлом правительственном часе. Поэтому предлагаем - передать АРЕМ функции по внесению в Правительство предложений по Номенклатуре продукции, товаров и услуг, на которые применяются регулируемые государством цены.

Завершая свое выступление, хочу подчеркнуть, да защита прав потребителей – это не противостояние с субъектами естественных монополий. Это – равноправные гражданско-правовые отношения. Но в таких отношениях потребитель, как правило, более слабая сторона и всегда в проигрыше. Поэтому нам нужно создавать такие правовые механизмы, чтобы был обеспечен баланс интересов потребителей и субъектов естественных монополий.

Уважаемые депутаты, для достижения поставленных задач у Агентства есть все возможности, желаем им дальнейшего плодотворного труда.

Спасибо за внимание!