

Доклад

**Председателя АРЕМ Оспанова М.М. на Правительственном часе в
Мажилисе Парламента Республики Казахстан**

(г. Астана, 18 марта 2013 года)

Уважаемые депутаты!

Развитие системы государственного регулирования монопольного сектора, обеспечивающей защиту прав потребителей, является одним из основных и самым приоритетным направлением деятельности Агентства. Главой Государства перед Агентством была поставлена задача о необходимости принятия мер по обеспечению прозрачности формирования тарифов и усиления контроля за инвестиционными обязательствами субъектов естественных монополий.

В прошлом году в ходе Правительственного часа, Вами, уважаемые депутаты, поставлены задачи по энерго- и ресурсосбережению, увеличению количества субъектов, работающих по инвестиционным тарифам, и совершенствованию механизма защиты прав потребителей.

Агентство, как инфраструктурный регулятор осуществляет функции тарифного и технического регулирования деятельности 1194 субъекта естественной монополии и функции ценообразования в отношении порядка 130 субъектов - доминантов.

Для обеспечения заданных темпов роста экономики и соответственно улучшения качества жизни граждан можно выделить три основных направления тарифной политики:

первое, защита прав потребителей,

второе, модернизация регулируемого сектора с применением новых методов,

третье, переход к «зеленой» экономике и подготовка к проведению ЭКСПО-2017.

Как я уже говорил, защита прав потребителей является основным направлением в нашей деятельности. Необходимо, чтобы потребитель знал, что

деньги целевым образом направлены на качественное предоставление услуг, обеспечение доступа и надежности.

Законом «О естественных монополиях и регулируемых рынках» предусмотрены нормы в части информированности населения, прозрачности принимаемых решений, контроля за деятельностью субъектов и принятия мер реагирования в случае нарушений законодательства.

В соответствии с поручением Главы государства, а также с Вашими рекомендациями о необходимости проведения системной разъяснительной работы:

- проводятся публичные слушания по изменению тарифов с участием потребителей (*за 2012 год проведено 464 публичных слушаний*);

- проводятся ежегодные отчеты субъектов перед потребителями (*за 2012 год проведено 723 отчетов*);

- введен запрет на признание тарифной сметы коммерческой тайной;

- проводятся заседания экспертных советов с привлечением потребителей для участия в экспертизе тарифов и цен (*действует 16 региональных Экспертных советов и 3 республиканских*);

- созданы 36 лекторских групп, которыми проведено 1150 выездных встреч с населением городов, районов с охватом более чем 20 тыс. человек.

Для удобства потребителей нами разработан калькулятор потребителя, где каждый житель через Интернет-ресурсы Агентства может проверить правильность выставленных счетов в течение нескольких минут.

Также, Агентство работает над созданием единого Call-центра.

В каждом регионе созданы Рабочие группы по оперативному реагированию на обращения граждан, в состав которых вошли представители акиматов, общественных объединений. Рабочими группами уже рассмотрено 710 обращений по качеству оказываемых услуг с выездом на место.

Кроме того, в целях освещения в СМИ проводимой Агентством работы проведено 76 пресс-туров по объектам субъектов естественных монополий; изготовлено 3 видеоролика; опубликовано в печатных изданиях 566 материалов; вышло в эфире телеканалов 266 видеосюжетов, проведена 21 интернет-конференция.

Но и этой работы недостаточно. Сегодня под эгидой Агентства каждый монополист реализует Медиа-план по освещению хода модернизации и реконструкции.

На сайте Агентства размещаются утвержденные инвестиционные программы субъектов естественных монополий, а по результатам проверки – будут размещены отчеты об их исполнении по каждому мероприятию.

В рамках контроля за соблюдением законодательства и недопущением нарушений прав потребителей, проведено 471 проверок, внесено 744 предписания об устранении нарушения законодательства, вынесено 382 постановлений по делам об административных правонарушениях, принято участие в 376 судебных разбирательствах. Взыскано более 205 млн. тенге в виде штрафных санкций.

В прошлом году Агентством в целях компенсации убытков, причиненных потребителям, введены временные компенсирующие тарифы 192 субъектам. Общая сумма возврата потребителям составила 2 млрд. тенге.

В результате перерасчета в связи с изменением температуры наружного воздуха возврат населению средств за отопительный период 2011-2012 гг. составил свыше 907 млн. тенге.

Вместе с тем, новые задачи развития страны, поставленные Главой государства в Стратегии – 2050, а также озвученные 23 января текущего года на расширенном заседании Правительства требуют создания условий для создания эффективной инфраструктуры экономики, совершенствования механизма защиты прав потребителей, расширения применения методов стимулирующего регулирования путем внесения изменений в законодательство. Надеемся на Вашу поддержку, когда мы придем с данными изменениями в Парламент.

Сегодня контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей осуществляется различными государственными органами.

В результате меры реагирования по жалобам потребителей носят точечный, несистемный характер и основаны в большей степени на использовании административного ресурса.

На слайде представлен анализ поступивших в Агентство обращений за прошлый год. Из общего количества обращений жалобы составляют 7%. При

этом, порядка 40% жалоб одновременного затрагивают компетенцию других государственных органов.

Вместе с тем, реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при эффективном взаимодействии всех органов государственного контроля.

Мы понимаем, что сложилась ситуация, когда публичные мероприятия не приносят ожидаемого эффекта, потому что ни потребители, ни СМИ не проявляют к ним интереса.

Все эти факторы обуславливают необходимость усиления нашей работы и перехода к активному взаимодействию с общественными организациями.

В связи с этим, необходимо активизировать роль общественных организаций по защите прав потребителей и предусмотреть государственную поддержку.

Ряд задач мы уже начали реализовывать:

подписаны Меморандумы о сотрудничестве между Агентством и Национальной экономической палатой Казахстана «Союз «Атамекен», а также Национальной лигой потребителей Казахстана,

принят план мероприятий по реализации совместных действий Агентства и Ассоциации «Комекші»;

прорабатывается вопрос по планам совместных действий с Генеральной прокуратурой и с Госэнергонадзором.

Также, Агентством разрабатывается система мониторинга качества услуг.

С учетом этого, сегодня нами создана Рабочая группа по совершенствованию законодательства с участием государственных органов и общественных объединений. До 1 апреля будут выработаны предложения по повышению прозрачности процесса тарифообразования, усилению защиты прав потребителей, исключению норм коррупциогенного характера и рисков злоупотреблений и определению четких критериев принятия решений.

В рамках повышения инвестиционной привлекательности и модернизации регулируемого сектора принят Комплексный план внедрения новых механизмов тарифообразования на воду на 2013-2015 годы.

Комплексным планом предусматривается широкомасштабная модернизация и реконструкция водоканалов, внесение изменений и дополнений в ряд нормативных правовых актов, целью которых является экономия воды, увеличение источников для финансирования инвестиций.

С учетом совершенствования законодательства благодаря Вашей, уважаемые депутаты, поддержке, в целях привлечения инвесторов стало возможным введение с 1 января 2013 года РЭКаами тарифов по методу сравнительного анализа (бенчмаркинг). Одним из преимуществ метода является минимизация «человеческого фактора» при принятии решений.

В дальнейшем планируется расширение стимулирующих методов регулирования.

Еще одним новым методом регулирования, который станет возможным благодаря оказанной Вами поддержке, является переход субъектов естественных монополий малой мощности от заявочной кампании на уведомительный характер.

По результатам работы за 12 месяцев рассмотрено 1013 заявок, отклонено 304, с повышением утверждено 457 тарифа.

Сразу хотел бы отметить, что утверждение тарифов осуществляется строго в соответствии с требованиями законодательства, которое содержит жесткие ограничения по затратам, включаемым в тарифы. В результате проведенной работы в 2012 году запрашиваемые доходы монополистов сокращены более чем на 55 млрд. тенге.

Учитывая, что одним из стратегических направлений нашей работы является обеспечение роста инвестиций, по итогам 2012 года сумма инвестиций составляет около 209 млрд.тг, что больше прошлого периода на 46% или 66 млрд.тг.

Одной из задач Агентства является принятие мер по недопущению превышения заданного коридора инфляции.

Все принятые за 12 месяцев 2012 года решения об изменении тарифов обеспечили по данным статистики совокупный вклад в инфляцию на уровне 1,2%, при планируемом предельном годовом значении 1,9%.

Также, данные статистики свидетельствуют о том, что на протяжении прошлых лет рост цен на регулируемые коммунальные услуги не только не превышает темпов инфляции, но и имеет более низкий уровень. Что касается цены на электрическую энергию, то модернизация сферы генерации уже на сегодняшний день позволяет избежать энергозависимости страны.

По третьему направлению деятельности – **переход к «зеленой» экономике и подготовка к проведению исторического события для Казахстана - «ЭКСПО-2017».**

С учетом совершенствования законодательства стало возможным внедрение дифференцированных тарифов на электрическую, тепловую энергию и воду

Результаты внедрения дифференцированных тарифов представлены на слайде, это - экономия электроэнергии и воды, экономия средств потребителей и стимулирование к установке приборов учета.

На системной основе осуществляется снижение нормативных технических потерь.

Так, из утвержденных 552 заявок субъектов 200 заявок утверждены со снижением, и только 18 – с повышением в связи со строительством новых сетей, а также передачей на баланс субъектов бесхозных сетей.

Экономия от снижения нормативных потерь в 2012 году составляет около 417 млн. тенге.

Одним из негативных показателей деятельности предприятий на сегодняшний день, остается существование сверхнормативных потерь, являющихся следствием неэффективной эксплуатации, высокого износа оборудования и хищений.

В 2012 году, экономия от снижения сверхнормативных потерь составляет около 1,5 млрд. тенге. До конца 2013 года планируется ликвидировать сверхнормативные потери.

Наряду с достигнутыми результатами по-прежнему проблемным остается вопрос оснащения приборами учета. Средняя оснащенность общедомовыми приборами учета тепловой энергии составляет порядка 40%, индивидуальными приборами учета воды в среднем 85%.

Поправки, обязывающие потребителей иметь приборы учета, а субъектов естественных монополий устанавливать их по отдельному договору были внесены в Закон «О естественных монополиях и регулируемых рынках» начиная с 2006 года. Как Вы знаете, сроки установки давно истекли.

Как видно на слайде, позитивная динамика установки приборов учета есть, однако она недостаточна. Над этим мы сейчас работаем.

Также нами на постоянной основе проводятся мероприятия по ресурсосбережению, предусматривающие оптимизацию норм расхода сырья и материалов, топлива и энергии, сокращение административных расходов.

За отчетный период поступило 610 заявок, из которых нормы снижены по 192 субъектам естественных монополий на сумму 1,8 млрд. тенге.

На текущий год перед Агентством стоят следующие задачи:

Совершенствование механизма защиты прав потребителей;

Содействие переходу к «зеленой экономике» - экономия электроэнергии и воды (продолжение практики внедрения дифтарифов на электроэнергию и воду);

Расширение применения методов стимулирующего регулирования;

Усиление контроля за исполнением инвестиционных программ субъектов естественных монополий;

Снижение нормативных и ликвидации сверхнормативных потерь, оптимизация норм расходов сырья и материалов;

Выработка предложений по механизму перевода рассматриваемых заявок субъектов естественных монополий и регулируемых рынков в электронный формат.

Всеми этими мерами в комплексе мы надеемся создать действенный и оперативный инструмент контроля за ценовыми и инфляционными процессами на рынках, на которых сложилась недостаточная конкурентная среда.