

**Абай ауданы бойынша коммуналдық көрсетілген қызметтерді ұсыну және тұтыну қағидаларын бекіту туралы**

***Күшін жойған***

Қарағанды облысы Абай ауданының әкімдігінің 2021 жылғы 24 қарашадағы № 66/02 қаулысы. Күші жойылды - Қарағанды облысы Абай ауданының әкімдігінің 2025 жылғы 26 маусымдағы № 32/02 қаулысымен

      Ескерту. Күші жойылды - Қарағанды облысы Абай ауданының әкімдігінің 26.06.2025 № 32/02 қаулысымен (оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

      Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы", "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңдарына сәйкес, Абай ауданының әкімдігі ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

      1. Абай ауданы бойынша коммуналдық көрсетілген қызметтерді ұсыну және тұтыну қағидаларын осы қаулының қосымшасына сәйкес бекітілсін.

      2. Осы қаулының орындалуын бақылау Абай ауданы әкімінің орынбасары М.С. Мағзинге жүктелсін.

      3. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.

|  |  |
| --- | --- |
|
*Абай ауданының әкімі*
 |
*Б. Асанов*
 |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Абай ауданы әкімдігінің2021 жылғы "24" қараша №66/02қаулысына бекітілген№ 1 қосымша |

 **Абай ауданы бойынша коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну және тұтыну қағидалары**

 **1. Жалпы ереже**

      1. Осы Қағидалар Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі, "Электр энергетикасы туралы" 2004 жылғы 9 шілдедегі Заңдарына, Қазақстан Республикасының Энергетика министрінің 2014 жылғы 18 желтоқсандағы № 211 бұйрығымен бекітілген Жылу энергиясын пайдалану қағидаларына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 10234 нөмірімен тіркелген), Қазақстан Республикасының Энергетика министрінің 2015 жылғы 25 ақпандағы № 143 бұйрығымен бекітілген Электр энергиясын пайдалану қағидаларына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 10403 нөмірімен тіркелген) сәйкес әзірленді және коммуналдық қызмет көрсету тәртібін, шарттары мен коммуналдық қызмет көрсету ақысын, сонымен қатар Тұтынушылар мен Өнім берушілердің құқықтары мен міндеттерін белгiлейдi. Газбен жабдықтау, энергиямен және жылумен жабдықтау, қоқысты әкету және лифті бойынша осы Қағидаларда көрсетілмеген коммуналдық қызметтерді ұсыну және тұтынумен байланысты мәселелер қолданыстағы заңнамамен реттеледi.

      2. Осы Қағидаларда келесі негізгі ұғымдар қолданылады:

      1) коммуналдық қызметтер – тұрғын үйде (тұрғын ғимаратта) көрсетілетін және сумен жабдықтауды, кәрізді, газбен жабдықтауды, электрмен жабдықтауды, жылумен жабдықтауды, қоқысты әкету мен лифт қызметін көрсетуді қамтитын қызметтер;

      2) кондоминиум объектісі – жеке және заңды тұлғалардың, мемлекеттің дара (бөлек) меншігіндегі тұрғын және тұрғын емес үй-жайлардан және оларға ортақ үлестік меншік құқығымен тиесілі ортақ мүліктен тұратын біртұтас мүліктік кешен;

      3) кондоминиум объектісін басқару органы – кондоминиум объектісін басқару жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлға;

      4) Тұтынушы – Өнім берушілердің тиісті аймақта көрсететін қызметтерін пайдаланушы жеке немесе заңды тұлға;

      5) Өнім беруші – ақылы түрде қызмет көрсетуші, тауар (қызмет) өткізуші (көрсетуші) жеке немесе заңды тұлға;

      6) энергиямен жабдықтаушы ұйым - сатып алынған электр және (немесе) жылу энергиясын сатуды жүзеге асыратын ұйым;

      7) энергия беруші ұйым – электр немесе жылу энергиясын беруді шарттар негізінде жүзеге асыратын ұйым.

 **2. Коммуналдық қызмет көрсетудi ұсыну және тұтыну тәртібі және шарттары**

      3. Коммуналдық қызметтерді көрсету және тұтыну Өнім беруші мен Тұтынушы арасындағы жеке шарт негізінде, және де энергиямен жабдықтау қызметіне жария шарты негізінде (бұдан әрі – шарт) жүзеге асырылады.

      Электр желісіне қол жеткізу үшін оның әр Тұтынушысы электр желісі компаниясымен өздерінің құқықтары мен міндеттерін айқындайтын электр желісіне қосылу шартын жасайды (көп пәтерлі үйлерде тұратын жеке тұлғалардан басқа). Электр желісіне қосылу талаптары белгіленген нормалардың негізінде қосылу шартында айқындалады. Шарт әр жеке қосылу нүктесі бойынша жасалады. Оған қосылатын құжаттар тараптардың құқықтары мен міндеттерін, соның ішінде қосылуға арналған техникалық шарттарды айқындайды.

      Шарт айқын емес мерзiмге жасалған деп есептеледi (егер тараптардың келісімiмен басқаша көзделмесе) және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен көзделген негіздер бойынша өзгертiлуi немесе бұзылуы мүмкiн.

      4. Қызмет көрсетудi беру тұтынушылық сипаты мен режимi нормативтiк-техникалық құжаттармен белгiленген талаптарға:

      1) жылумен жабдықтау бойынша – жылытылатын тұрғын бөлмелердегi жылыту маусымы бойы нормативтік ауа температурасын айқындайтын санитарлық нормаларға;

      2) электрмен жабдықтау бойынша - жыл бойы тәулiктiк қолданылып жүрген стандарттар жөніндегі электр энергиясының параметрлерiне;

      3) суық және ыстық сумен жабдықтау бойынша жыл бойы тәулiктiк берiлетiн судың құрамы, қасиетi мен ысытылу температурасы жөнiнде гигиеналық талаптарға, сондай-ақ тарату нүктесіндегі судың есептелген шығынына және нормативті температурасына;

      4) канализация бойынша - жыл бойы ағынды судың толық ағып кетуiн және тазалануын қамтамасыз етуге;

      5) лифтiмен қызмет көрсету бойынша - жыл бойы тәуліктiк немесе шарттың шарттары негізiнде лифтінi қауiпсiз пайдалануға;

      6) қоқыс шығару жөнiнде - санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға жауап беретiндей қоқыстың жыл бойы үнемі толықтай шығарылуына сәйкес келуi тиiс.

      5. Коммуналдық мақсаттағы негiзгi қорлардың қуатын, құрамын, төзiмдiлiгiн, климаттық және басқа да жергiлiктi жағдайлары ескерiле отырып қызмет көрсетулердi ұсыну және тұтынудың режимi мен Өнім берушімен кепілденген тұтынудың деңгейi Шартпен белгiленедi.

 **3. Тараптардың жауапкершiлiгi**

      6. Жалпы үйлiк энергия желiлерiнiң, сондай-ақ жалпы үйлік есепке алу құралдарын тиісті техникалық жағдайда ұстау және қауiпсiздiгін қамтамасыз ету кондоминиум объектісін басқару органының немесе қарамағында тұрғын үй тұрған Тұтынушылардың немесе ұйымдардың өкiлеттi тұлғаларының міндеті болып табылады.

      Кондоминиум объектісін басқару органы қызмет көрсетудi дербес (тиісті рұқсат болған жағдайда) және (немесе) энергия берушi немесе осындай қызмет түрiне лицензиясы (рұқсаты) бар басқа мамандандырылған ұйыммен жасалған шарт бойынша жүргiзе алады.

      Пәтерлердегi, тұрғын ғимараттардағы, үй-жайлардағы, гараждардағы және сол сияқты жерлердегi труба құбырларының, энергия өткiзгіштердiң, энергия жабдықтарының техникалық жағдайы мен пайдаланылуы үшiн, сондай-ақ энергияны пайдалану кезіндегі техника қауiпсiздiгi үшiн жауапкершiлiк Тұтынушыға жүктеледi.

      7. Электр және жылу энергиясын коммерциялық есепке алу құралдары жаңа салынып жатқан немесе қайта құрылатын объектілерде Тұтынушының есебінен орнатылады. Электр, жылу энергиясын, суық және ыстық суды тұрмыстық қажеттілікке пайдаланатын Тұтынушылардың бұрын қойылған коммерциялық есепке алу құралын ауыстыру осы норма Тұтынушы төлейтін тарифке кіргізілген жағдайда ғана Өнім беруші ұйымның есебінен жүргізіледі. Жылу энергиясын есепке алу құралдары құбыр желісінің теңгерімдік тиесілігін және пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасында, энергиямен қамту ұйымдарының бас ысырнамаларына ең жақын жерде орналастырылады.

      Жалпы үйлік есепке алу құралдарының сақталуы және бүтіндігі, жөнделуі, уақтылы тексерілуі және де оған техникалық қызмет көрсету жауапкершілігін кондоминиум объектісін басқару органы өз мойнына алады.

      8. Электр энергиясын есепке алу құралдары көппәтерлі үйлерде баспалдақтағы торларға, дәлiздерiнде, жеке үйлердің қасбетінде немесе энергия беруші ұйыммен келісіліп орнатылады.

      Есепке алу құралдарына өту еркін болуы тиiс.

      9. Тұтынушы есепке алу құралының сақталуына және бүтiндiгiне жауап бередi. Баспалдақтағы торларға, дәліздерде Тұтынушылардың (пәтер иелерiнiң) есепке алу құралдарын орнату кезіндегі олардың сақталуы мен бүтiндiгi үшiн қарамағына сол үй кiретiн басқару органы жауапкершiлiк арқалайды.

      10. Тұтынушылардың (пәтер иелерiнiң) баспалдақ торларында орнатылған есепке алу құралдарын белгiсiз бiреулер ұрлап немесе сындырып кеткен жағдайда Тұтынушы немесе қарамағына сол үй кiретін басқару органы бiр ай мерзiм iшiнде, егер де тараптардың келісімiнде басқаша көзделмесе, қалпына келтiруi тиiс. Есепке алу құралы қалпына келтiрiлгенге дейiн Тұтынушы (пәтер иесi) оны энергия желісіне қосуды талап етуге құқылы. Электр энергияға уақытша қосу үшiн алынатын ақы және жүргізілген есептеу тәртібі Қазақстан Республикасы Энергетика министрінің 2015 жылғы 25 ақпандағы № 143 бұйрығымен бекітілген Электр энергиясын пайдалану қағидаларымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде 10403 нөмірімен тіркелген) реттеледі.

      11. Тараптардың пайдалану жауапкершiлiгiн бөлу шекарасы желiлердiң тиiстi түрi үшiн былайша айқындалады:

      1) жылумен қамту және ыстық сумен жабдықтау - басқару торабының бірінші ысырмасының бөлу ернемегі бойынша, немесе Тұтынушы мен Өнім берушінің теңгерімдік тиесілігі мен пайдалану жауапкершілігі шекарасы бойынша;

      2) суық сумен жабдықтау - басқару торабының соңғы ысырмасының бөлу фланцы бойынша;

      3) канализация - Тұтынушы қосылатын жердегi құдық көшедегi канализациялық желi шекарасы болып табылады, ал ауладағы канализация шекарасы - ғимараттан желiге қосылатын құдық;

      4) электр энергия - ғимаратқа кiретiн сым ұшында, сонымен қатар тараптардың пайдалану жауапкершілігі бөлігінің шекарасы теңгерімдік тиесілігімен анықталады және тараптардың электр желілерінің теңгерімдік тиесілігі мен пайдалану жауапкершілігін шектеу актісінде көрсетіледі. Тараптардың келісуі бойынша шартпен электр қондырғыларын пайдалану ерекшеліктерімен уағдаласқан тараптардың пайдалану жауапкершілігінің басқа шекарасы белгіленеді.

      12. Мiндеттемелер орындалмаса немесе орындалуы ойдағыдай болмай шықса, шарт бойынша Өнім беруші мен Тұтынушы қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес зиянның орнын толтыруын талап етуге құқылы.

      13. Энергиямен жабдықтаушы (энергия беруші ұйым) ұйым Тұтынушының алдында энергия жеткiзушi параметрлерiнiң және форс-мажорлық жағдайлардан туындайтын энергияның жетiспеушiлiгi үшiн Тұтынушы алдында материалдық жауапкершiлiк алмайды.

 **4. Көрсетiлген қызмет ақысын төлеу тәртібі**

      14. Қолданылып жүрген заңдарға сәйкес реттеуге жататын қызмет көрсету ақысын төлеу белгiленген тәртiппен уәкiлеттi орган бекiткен тарифтер бойынша жүргізiледi.

      15. Тұтынушы төлемдi есептiк айдан 25 жұлдызынан кешiктiрмей немесе Тұтынушы мен Өнім беруші арасындағы келісім бойынша Шартта ескерiлген мерзiмде жасауы тиiс.

      16. Егер тұтынушы тұтынылған энергияға төлем жасамағаны үшін белгіленген тәртіппен ажыратылатын болса, онда оны қайта қосу қарыз өтелгеннен кейін жүргізіледі. Бірнеше рет ажырату кезінде (бір реттен көп) оны қосу қарызын өтегеннен кейін және қосқаны үшін төлем жасағаннан кейін жүргізіледі.

      17. Тұтынылған коммуналдық қызметтер үшін есеп айырысу Өнім беруші жазып берген шот бойынша жүргізіледі.

      18. Есепке алу құралдарының көрсеткiшiн алуды Өнім беруші ұйымдардың өкiлдерi жүргiзедi, олар Тұтынушыға қызметтiк куәлiктерiн көрсетуге мiндеттi.

      Жалпыүйлік есепке алу құралдарының көрсеткішін шешу кондоминиум объектісі бар, басқару органы түріндегі Тұтынушымен жүзеге асырылады. Тұтынушыда модем байланысы болған жағдайда шешу Өнім берушімен қашықтықтан жүзеге асырылады.

      Өнім беруші коммерциялық есепке алу құралдарының нақты көрсеткішінің негізінде жасалған келісімнің шарттарына сәйкес есеп шот үзіндісін әзірлейді.

      19. Тараптардың келiсуi бойынша Тұтынушыға коммерциялық есепке алу құралдарының көрсеткiшiн өз бетімен шешуге және оны Өнім берушіге беруге жол берiледi. Тұтынушының коммерциялық есепке алу құралдарының көрсеткішін жазып алу кезінде жiберген қателерiн Өнім берушімен оның анықталуына қарай талап ету мерзімінің аясында түзетеді.

      20. Тұтынушының кiнәсiнсіз коммерциялық есепке алудың бұзылғандығы анықталған кезде (алдыңғы орнату актісінде көрсетілген пломбылардың бүтіндігі мен сәйкестігі болған немесе есептеу құралы аспаппен тексерілген жағдайда) Өнім беруші тұтынуды есептеуді электр энергиясын есептеу құралы мен сұлбасы дұрыс алдыңғы немесе келесі есептік кезеңнің орта тәулiктiк шығыны бойынша жүргізеді.

      Есептiк кезең бұзылу анықталған күннен бастап коммерциялық есепке алуды қалпына келтіруге дейін, бірақ 30 (отыз) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімді құрайды.

      Коммерциялық есепке алуды Тұтынушы бұзылу анықталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннің ішінде қалпына келтiреді.

      Егер коммерциялық есепке алу бұзылу анықталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннің ішінде қалпына келтiрiлмесе есептеу техникалық шартқа сәйкес рұқсат берілген қуат бойынша есептеледі, ал техникалық шарт болмаған жағдайда кірме коммутациялық аппараттың белгіленген тоғы бойынша тәулігіне 24 сағат пайдалану сағатын ескерумен есептеледі.

      Коммерциялық есепке алу құралдарын тексеруге алған жағдайда, Тұтынушы тұтынған жылу энергиясының төлем ақысы алдыңғы кезеңдегі жылу энергиясының орташа тәуліктік шығынымен есептеледі.

      Жылу энергиясының коммерциялық есепке алу құралдарының көрсеткіштерін алу мүмкіндігі болмаған жағдайда, бұған қоса Тұтынушы өздігінен пайдаланған жылу энергиясының көлемі жөнінде мәлімет бермесе, энергия беруші (энергия өндіруші) ұйым коммерциялық есеп құрылғыларының нақты көрсеткіштері бойынша келесі қайта есептеумен алдыңғы кезеңдегі жылу энергиясының орташа тәуліктік шығыны бойынша есептейді.

      Есептеулерді салыстыру үшін шартта белгіленген мерзімде тұтынушы энергиямен жабдықтаушы ұйымға жылу энергиясын және жылу жеткізгішті есепке алу журналының көшірмесін немесе коммерциялық есепке алу құралдарының тәуліктік мұрағаттық көрсеткіштерін ұсынады.

      21. Тұтынушының энергиямен қамту есептеу аспабының сызбасына өзгерiс енгiзгенi, оның бүлiнгенi, пломбасының жұлынуы, дискiнiң жасанды тоқтатылуы және басқа бұзылушылықтар ашылған кезде немесе егер Тұтынушы энергияны қымқыру мақсатында жасырын сым өткiзгенiн немесе есептеу құралының көрсеткiшiн бұрмалайтын тетiк орнатқанын Өнім берушінің өкiлдерi бұрынғы баруларында табуға мүмкiн болмаған жағдайда Тұтынушыға белгiленген тәртiппен соңғы тексеру өткiзiлген сәттен бастап, алайда энергияны пайдаланғаны үшiн талаптың ескiру мерзiмiнен аспайтын қайта есептеудi жүргiзедi.

      22. Өтінiш берiлген және растайтын құжатты (емдеу мекемесiнен, жұмыс орнынан анықтама, санаторий жолдамасының түбiршегi, уақытша тұрған жерi бойынша тiркеулi туралы анықтама, қонақ үйде тұрғаны үшiн төлемi туралы түбiршек, және т.б.) ұсынған кезде пәтерде тұратын адамдардың (бiреуiнiң немесе бiрнешеуiнiң) уақытша кетуi, есептеу құралдары жоқ жағдайда бiр адамға есептелiнген қызмет көрсетулер үшiн ақы төлеу олардың болмаған уақытына жүргізiлмейдi.

      Төлемдi қайта есептеуге әкелiп соққан барлық өзгерістер Тұтынушының Өнім берушіге өтiнiш берген сәтiнен бастап, жүгінуге дейінгі соңғы бір жылдан ерте емес уақыттағы растайтын құжаттарды ұсынған жағдайда жүзеге асырылады.

      23. Коммерциялық есептеу құралдары болмаған жағдайда коммуналдық қызметтер үшін төлем тәртібі белгіленген тәртіппен бекітілген жылу және электр энергиясының шығын нормаларынң негізінде өкілетті органмен белгіленеді.

      24. Кондоминиум объектісін басқару органдары Өнім берушімен жалпы үйлерінің мұқтаждарына жұмсалатын коммуналдық қызметтер үшiн белгіленген тәртiппен бекітілген тариф бойынша, пайдалану жауапкершiлiгі шекарасында орнатылған есептеу құралдары бойынша есеп айырысады.

      25. Лифтiнi пайдаланғаны үшiн төлем көпқабатты тұрғын үйде 1-шi және 2-шi қабаттағы тұрғындардан басқаларының бәрiнен алынады.

      26. Жылумен қамтамасыз еткенi үшiн төлем Өнім берушінің Тұтынушымен келiсуi бойынша жыл iшiнде бiрқалыпты не осы қызмет түрiн ұсыну кезеңiнде жүргiзiледi және Шартпен анықталады.

      27. Өнім беруші мен Тұтынушы арасындағы төленбеген қарыздарға байланысты барлық даулы мәселелер заңнамамен белгіленген тәртіпте шешiледi.

      28. Жылу және ыстық су қызметі үшін төлемді қайта есептеу жыл сайын белгіленген тәртіппен бекітілген әдістемемен жүргізіледі.

 **5. Тұтынушының құқықтары мен мiндеттерi**

      29. Тұтынушының:

      1) оның өмiрi мен денсаулығы үшiн қауiпсiз, оның мүлкiне зиян келтiрмейтiн белгiленген сапада қызмет көрсетудi алуға;

      2) қызмет көрсетулерге бағаларды (тарифтердi) бекіту тәртібі туралы осы көрсеткiштердi бақылауды жүзеге асыратын тиiстi мемлекеттік органдардан ақпараттар алуға;

      3) қызмет көрсетулердiң жеткiлiксiздiгi салдарынан өмiрiне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірiлген шығындар мен зияндарды толық өтеудi Өнім берушіден талап етуге;

      4) шартпен бекітілген артық үзiлiстер уақыты үшiн қызмет көрсетуге төлем жасамауға;

      5) энергиямен жабдықтаушы ұйымға талап қоюға және белгiленген нормалар мен стандарттарға (нормативтiк-техникалық құжаттардың талаптарына) сәйкес келмеген уақыттар кезеңіндегі (Шартта белгiленгеннен артық) қызмет көрсетулерге төлемеуге;

      6) бiржақты тәртiппен шартты бұзуға, бұл туралы энергиямен жабдықтаушы ұйымды хабардар еткен және пайдаланған энергияға толық өтемақы төлеген жағдайда;

      7) Өнім беруші белгіленген тәртіппен есеп ұсынбаса, алған қызметі үшін төлем жасамауға құқығы бар.

      30. Тұтынушы:

      1) Өнім берушімен шарт жасасуға;

      2) Өнім берушіні пәтерішілік желілерді, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды өзгерту жоспары туралы ескертуге;

      3) қызметтердi пайдалану кезiнде техника қауiпсiздiгi талаптарын сақтауға;

      4) аварияларды жою, есептеу және бақылау құралдарын қарау үшін электр, жылу, сумен жабдықтау, канализация қондырғыларымен жұмыс істеуге құқығы бар Өнім берушінің немесе мамандандырылған кәсіпорындардың өкілдеріне қолжетімділікті, көрсеткіштерді шешуге қажетті мүмкіндік пен жағдайды қамтамасыз етуге;

      5) белгіленген мерзімде ұсынылған қызмет көрсетулердің есебіне жасалған шарт бойынша дер кезінде ақы төлеуге;

      6) пәтерден, тұрғын ғимараттан кету кезінде пайдаланылған қызметтер үшін кететін күнге дейін есеп айырысуға міндетті.

      31. Тұтынушыға:

      1) Өнім берушінің келісімінсіз қуаты үйішілік желі мүмкіндіктерінен асып түсетін тұрмыстық электр құралдары мен машиналарды, үш фазалық ток қабылдағыштарды, жылу құралдарының қосымша секцияларын орнатуға, қосуға және пайдалануға, сондай-ақ пайдалану қауіпсіздігінің талаптарына және санитарлық-гигиеналық нормативтерге сай келмейтін тұрмыстық құралдар мен жабдықтарды қосуға және пайдалануға;

      2) энергия есебін жүргізудің қолда бар сызбасын бұзуға;

      3) жылу жүйелерінде жылу тасымалдағыштарды тікелей мақсаттан тыс пайдалануға (жүйеден және жылыту құралдарынан су ағызу) жол берілмейді.

 **6. Өнім берушінің құқықтары мен міндеттері**

      32. Өнім берушінің:

      1) ұсынылған қызмет көрсетулер мен энергия үшін дер кезінде және толық көлемде төлем алуға;

      2) энергияның жұмсалуы мен төленуіне бақылау жасауды жүзеге асыруға;

      3) біржақты тәртіппен Шартпен белгіленген мерзімдерде ескерту жасаған жағдайда, пайдаланылған энергияға Тұтынушының төлем жасамауына байланысты Шартты тоқтата тұруға құқығы бар.

      33. Өнім беруші:

      1) Тұтынушыға қызметтердің тарифі, төлем жағдайлары, қызмет көрсетуді берудің режимі, олардың тұтынушылық ерекшеліктері, сертификаттарының (сертификаттауға жататын қызметтерге қатысты) бар-жоғы туралы ақпарат беріп отыруға;

      2) Тұтынушымен қызметтер көрсетуді беруге арналған шарт жасасуға;

      3) Тұтынушыға нормативтік-техникалық құжаттардың міндетті талаптарына сапасы бойынша тиісті қызметтер ұсынуға;

      4) жеткізілген энергияның сапасы мен санынан есеп жүргізу және бақылау жасауға, Шартта белгіленген мерзімдерінде Тұтынушыға ұсынылатын қызметтер сапасының бұзылуының алдын алу және жою бойынша дер кезінде шаралар қабылдауға;

      5) Тұтынушы қызмет көрсетудің сапасының төмендегені туралы арыз берген күннен бастап үш күн ішінде сапаны қалпына келтіру және қайта есептеуді орындау жөніндегі шараларды қабылдауға;

      6) Тұтынушыға қызмет көрсетудің сапасы мен оларға төлем мөлшерінің өзгергені туралы 10 күннен кешіктірмей хабарлауға;

      7) Ай сайын Тұтынушыға көрсетілген коммуналдық қызметтер үшін төлем есебін ұсынуға міндетті.

      34. Өнім берушіге:

      1) басқа Тұтынушылардың міндеттемелерін орындамау себептері бойынша қызмет көрсетулерді алуда Тұтынушыға қызмет көрсетуден бас тартуға немесе шектеуге;

      2) шарттағыдан жоғарылатылған параметрмен босатылған энергияға Тұтынушыдан қосымша ақы алуға жол берілмейді.

 **7. Келіспеушіліктерді шешу тәртібі**

      35. Коммуналдық қызмет көрсетулерді берудің тоқтатылған уақыты, сондай-ақ олардың сапасының нормативтік-техникалық құжаттамалар талаптарына сәйкес келмеуі Өнім берушінің диспетчерлік қызмет журналында қажетті (тиісті) сапамен қызмет көрсетуді қалпына келтіру уақыты (күні, сағаты) кейін белгіленуі тиіс.

      36. Коммуналдық қызмет көрсетілмеген, коммуналдық қызмет көрсету тиісті сапада немесе толық көлемде болмаған жағдайда Тұтынушы бұл туралы Өнім берушіге Тұтынушының өзі (арызбен) немесе телефонограммамен міндетті түрде оның берілу уақытын, күнін және берген және оны қабылдаған адамның тегін көрсету арқылы хабардар етуі тиіс. Телефонограммада: коммуналдық қызмет көрсетудің нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлау сипаты және Өнім беруші өкілінің болу қажеттігі (егер коммуналдық қызмет көрсетудің нашарлауы немесе оның тоқтатылуы Өнім берушінің журналында тіркелмесе) көрсетіледі.

      Тұтынушының өзі келген жағдайда өтініш көшірмесі болуы тиіс, онда оның келіп түскендігі тіркеу сәтінде тіркеу нөмірі, өтініштің берілген күні және уақыты, оны қабылдаған Өнім беруші өкілінің қолы қойылады.

      Өнім беруші журналдағы коммуналдық қызмет көрсету сапасының өтініште (телефонограммада) көрсетілген нормадан ауытқу (үзілісі) белгілерін салыстырады және келіспеушілік болмаған жағдайда оның нақты тұтылуына сәйкес коммуналдық қызмет көрсетудің құнына қайта есептеуді орындайды.

      37. Өнім беруші коммуналдық қызмет көрсетпегені немесе төмен сапалы коммуналдық қызмет көрсеткені туралы фактіні растаудан бас тартқан жағдайда Тұтынушы:

      1) коммуналдық қызмет көрсетуден бас тартуының (ағытып тастау) немесе оның сапасыз жеткізілуінің басталу уақыты;

      2) коммуналдық қызмет көрсету сапасының нашарлау сипаты;

      3) өтініштің берілу уақыты мен тіркеу нөмірі (Өнім берушінің журналы бойынша);

      4) коммуналдық қызмет көрсетудің қалпына келтірілген (оның сапасының қалыпқа келуі) уақыты;

      5) коммуналдық қызмет көрсетудің (сапасы нашарлауының) болмау кезеңін көрсете отырып жазбаша өтініш жазуға құқылы.

      Актіге Тұтынушы, қызмет көрсетуші ұйымның меншік пәтер (үйлер) кооперативінің уәкілетті мүшесі және тәуелсіз екі куәлер қол қояды және Өнім берушіге жіберіледі.

      38. Коммуналдық қызмет көрсетулер кезінде Тұтынушының жіберген бұзушылықтары Өнім беруші мен Тұтынушы уәкілдерінің екі жақты актісімен екі данада ресімделіп, оның біреуі Тұтынушыға тапсырылады.

      Акт Тұтынушы қол қоюдан бас тартқан немесе бұзушылықты қарастыру кезінде келмеген (ескертілген соң өзі немесе өкілі келмеген) жағдайда да жарамды деп саналады, бірақ актіні (ескертілген соң өзі немесе өкілі келмеген жағдайда) құрамында 3 (үш) адамнан кем емес энергия беруші (энергия өндіруші) ұйымының және (немесе) кондоминиум объектісін басқару органының (жергілікті өзін-өзі басқару органы) комиссиясы ресімдеген жағдайда.

      39. Өнім беруші акт негізінде есептелінбеген немесе қажетті түрде жеткізілмеген коммуналдық қызмет көлемін анықтайды және ағымдағы есептік кезеңде қолданыстағы босату тарифі бойынша төлеу үшін Тұтынушыға есебін жібереді.

 **8. Осы Қағидалардың орындалуын бақылау құқығы**

      40. Осы Қағидалардың тиісінше орындалуын бақылауды уәкілетті органдар өз құзыретінің шегінде жүзеге асырады:

      табиғи монополияларды реттеу және бәсекелестікті қорғау комитетінің Қарағанды облысы бойынша департаменті;

      энергетика және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылығы саласындағы жергілікті атқарушы органдар.

 © 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК