

## **Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну қағидаларын бекіту туралы**

Қарағанды облысы Нұра ауданының әкімдігінің 2021 жылғы 19 қазандағы № 34/13 қаулысы

"Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Қазақстан Республикасының Заңының 37-бабының 2-тармағына, "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңының 10-3-бабы 2-тармағының 16) тармақшасына сәйкес Нұра ауданының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну қағидалары бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау Нұра ауданының тұрғын үй коммуналдық шаруашылық, жолаушылар көлігі, автомобиль жолдары және тұрғын үй инспекциясы бөлімінің басшысы Н.А. Оралбаевқа жүктелсін.

3. Осы қаулы оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Аудан әкімінің міндеттерін атқарушы*

*М. Жуманов*

Нұра ауданы әкімдігінің  
2021 жылғы 19 қазандағы  
№34/13 қаулысымен  
бекітілген

## **Нұра ауданы бойынша Коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну 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 белгілейді. Газбен жабдықтау, энергиямен және жылумен жабдықтау, қоқысты әкету және лифті бойынша осы Қағидаларда көрсетілмеген коммуналдық қызметтерді ұсыну байланысты мәселелер қолданыстағы заңнамамен реттеледі.

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 көрсетуді ұсыну тәртібі және шарттары**

3. Коммуналдық қызметтерді көрсету 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 мерзімге жасалған деп есептеледі (егер тараптардың келісімімен басқаша көзделмесе) және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен көзделген негіздер бойынша өзгертілуі немесе бұзылуы мүмкін.

4. Қызмет көрсетуді беру тұтынушылық сипаты мен режимі нормативтік-техникалық құжаттармен белгіленген талаптарға:

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

2) электрмен жабдықтау бойынша - жыл бойы тәуліктік қолданылып жүрген стандарттар жөніндегі электр энергиясының параметрлеріне;

3) суық сумен жабдықтау бойынша жыл бойы тәуліктік берілетін судың құрамы, қасиеті мен ысытылу температурасы жөнінде гигиеналық талаптарға, сондай-ақ тарату нүктесіндегі судың есептелген шығынына және нормативті температурасына;

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

5) қоқыс шығару жөнінде - санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға жауап беретіндей қоқыстың жыл бойы үнемі толықтай шығарылуына сәйкес келуі тиіс.

5. Коммуналдық мақсаттағы негізгі қорлардың қуатын, құрамын, төзімділігін, климаттық және басқа да жергілікті жағдайлары ескеріле отырып қызмет көрсетулерді ұсыну және тұтынудың режимі мен Өнім берушімен кепілденген тұтынудың деңгейі Шартпен белгіленеді.

### **3. Тараптардың жауапкершілігі**

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

Кондоминиум объектісін басқару органы қызмет көрсетуді дербес (тиісті рұқсат болған жағдайда) және (немесе) энергия беруші немесе осындай қызмет түріне лицензиясы (рұқсаты) бар басқа мамандандырылған ұйыммен жасалған шарт бойынша жүргізе алады.

Пәтерлердегі, тұрғын ғимараттардағы, үй-жайлардағы, гараждардағы және сол сияқты жерлердегі труба құбырларының, энергия өткізгіштердің, энергия жабдықтарының техникалық жағдайы мен пайдаланылуы үшін, сондай-ақ энергияны пайдалану кезіндегі техника қауіпсіздігі үшін жауапкершілік Тұтынушыға жүктеледі.

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, дәліздерінде, жеке үйлердің қасбетінде немесе энергия беруші ұйыммен келісіліп орнатылады.

Есепке алу құралдарына өту еркін болуы тиіс.

9. Тұтынушы есепке алу құралының сақталуына және бүтіндігіне жауап береді. Баспалдақтағы торларға, дәліздерде Тұтынушылардың (пәтер иелерінің) есепке алу құралдарын орнату кезіндегі олардың сақталуы мен бүтіндігі үшін қарамағына сол үй кіретін басқару органы жауапкершілік арқалайды.

10. Тұтынушылардың (пәтер иелерінің) баспалдақ торларында орнатылған есепке алу құралдарын белгісіз біреулер ұрлап немесе сындырып кеткен жағдайда Тұтынушы немесе қарамағына сол үй кіретін басқару органы бір ай мерзім ішінде, егер де тараптардың келісімінде басқаша көзделмесе, қалпына келтіруі тиіс. Есепке алу құралы қалпына келтірілгенге дейін Тұтынушы (пәтер иесі) оны энергия желісіне қосуды талап етуге құқылы. Электр энергияға уақытша қосу үшін 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 жауапкершілігін бөлу шекарасы желілердің тиісті түрі үшін былайша айқындалады:

1) жылумен 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 жердегі құдық көшедегі канализациялық желі шекарасы болып табылады, ал ауладағы канализация шекарасы - ғимараттан желіге қосылатын құдық;

4) электр энергия - ғимаратқа кіретін 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. Міндеттемелер 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 жеткізуші параметрлерінің және форс-мажорлық жағдайлардан

туындайтын энергияның жетіспеушілігі үшін Тұтынушы алдында материалдық жауапкершілік алмайды.

#### **4. Көрсетілген қызмет ақысын төлеу тәртібі**

14. Қолданылып жүрген заңдарға сәйкес реттеуге жататын қызмет көрсету ақысын төлеу белгіленген тәртіппен уәкілетті орган бекіткен тарифтер бойынша жүргізіледі.

15. Тұтынушы төлемді есептік айдан 25 жұлдызынан кешіктірмей немесе Тұтынушы мен Өнім беруші арасындағы келісім бойынша Шартта ескерілген мерзімде жасауы тиіс.

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 көрсеткішін алуды Өнім беруші ұйымдардың өкілдері жүргізеді, олар Тұтынушыға қызметтік куәліктерін көрсетуге міндетті.

Жалпыұйлік 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 келісуі бойынша Тұтынушыға коммерциялық есепке алу құралдарының көрсеткішін өз бетімен шешуге және оны Өнім берушіге беруге жол беріледі. Тұтынушының коммерциялық есепке алу құралдарының көрсеткішін жазып алу кезінде жіберген қателерін Өнім берушімен оның анықталуына қарай талап ету мерзімінің аясында түзетеді.

20. Тұтынушының кінәсіз 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 тәуліктік шығыны бойынша жүргізеді.

Есептік 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 келтіреді.

Егер коммерциялық есепке алу бұзылу анықталған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күннің ішінде қалпына келтірілмесе 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 өзгеріс енгізгені, оның бүлінгені, пломбасының жұлынуы, дискінің жасанды тоқтатылуы және басқа бұзылушылықтар ашылған кезде немесе егер Тұтынушы энергияны қымқыру мақсатында жасырын сым өткізгенін немесе есептеу құралының көрсеткішін бұрмалайтын тетік орнатқанын Өнім берушінің өкілдері бұрынғы баруларында табуға мүмкін болмаған жағдайда Тұтынушыға белгіленген тәртіппен соңғы тексеру өткізілген сәттен бастап, алайда энергияны пайдаланғаны үшін талаптың ескіру мерзімінен аспайтын қайта есептеуді жүргізеді.

22. Өтініш берілген және растайтын құжатты (емдеу мекемесінен, жұмыс орнынан анықтама, санаторий жолдамасының түбіршегі, уақытша тұрған жері бойынша тіркеулі туралы анықтама, қонақ үйде тұрғаны үшін төлемі туралы түбіршек, және т.б.) ұсынған кезде пәтерде тұратын адамдардың (біреуінің немесе бірнешеуінің) уақытша кетуі, есептеу құралдары жоқ жағдайда бір адамға есептелінген қызмет көрсетулер үшін ақы төлеу олардың болмаған уақытына жүргізілмейді.

Төлемді қайта есептеуге әкеліп соққан барлық өзгерістер Тұтынушының Өнім берушіге өтініш берген сәтінен 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 нормаларының негізінде өкілетті органмен белгіленеді.

24. Кондоминиум объектісін басқару органдары Өнім берушімен жалпы үйлерінің мұқтаждарына жұмсалатын коммуналдық қызметтер үшін белгіленген тәртіппен

бекітілген тариф бойынша, пайдалану жауапкершілігі шекарасында орнатылған есептеу құралдары бойынша есеп айырысады.

25. Өнім беруші мен Тұтынушы арасындағы төленбеген қарыздарға байланысты барлық даулы мәселелер заңнамамен белгіленген тәртіпте шешіледі.

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

## **5. Тұтынушының құқықтары мен міндеттері**

27. Тұтынушының:

1) оның өмірі мен денсаулығы үшін қауіпсіз, оның мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сапада қызмет көрсетуді алуға;

2) қызмет көрсетулерге бағаларды (тарифтерді) бекіту тәртібі туралы осы көрсеткіштерді бақылауды жүзеге асыратын тиісті мемлекеттік органдардан ақпараттар алуға;

3) қызмет көрсетулердің жеткіліксіздігі салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығындар мен зияндарды толық өтеуді Өнім берушіден талап етуге;

4) шартпен бекітілген артық үзілістер уақыты үшін қызмет көрсетуге төлем жасамауға;

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

6) біржақты тәртіппен 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.

28. Тұтынушы:

1) Өнім берушімен шарт жасасуға;

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

3) қызметтерді пайдалану кезінде техника қауіпсіздігі 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.

## 29. Тұтынушыға:

1) Өнім берушінің келісімінсіз қуаты үйшілік 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

### 30. Өнім берушінің:

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

2) энергияның жұмсалуды 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.

### 31. 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.

### 32. 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

33. 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.

34. 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.

35. 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. Сондай-ақ акт екі данада толтырылады (біреуі өнім берушінің атына жіберіледі, екінші данасы тұтынушыда сақталады);

2) коммуналдық қызмет көрсету сапасының нашарлау сипаты. Сондай-ақ акт екі данада толтырылады (біреуі өнім берушінің атына жіберіледі, екінші данасы тұтынушыда сақталады);

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.

36. 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.

37. 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**

38. 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.