

Бұқар жырау ауданы бойынша коммуналдық қызметтерді ұсыну қағидаларын бекіту туралы

Қарағанды облысы Бұқар жырау ауданы әкімдігінің 2022 жылғы 7 маусымдағы № 31/03 қаулысы

Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 10-3-бабы 2-тармағының 16) тармақшасына, Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 31-бабына сәйкес аудан әкімдігі ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:

1. Бұқар жырау ауданы бойынша коммуналдық қызметтерді ұсыну Қағидалары осы қаулының қосымшасына сәйкес бекітілсін.

2. Осы қаулының орындалуын бақылау аудан әкімінің орынбасары Мерген Мейрамович Мукушевке жүктелсін.

Аудан әкімі

С. Аймаков

Бұқар жырау ауданы әкімдігінің
2022 жылғы 07 маусымдағы
№31/03
қаулысына қосымша

Бұқар жырау ауданы бойынша коммуналдық қызметтерді ұсыну қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Бұқар жырау ауданы бойынша коммуналдық қызметтерді ұсыну қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 10-3-бабы 2-тармағының 16) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) жылумен жабдықтау – жылу энергиясын және (немесе) жылу жеткізгішті өндіру, беру, бөлу және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет;

2) электрмен жабдықтау – электр энергиясын өндіру, беру және тұтынушыларға сату жөніндегі қызмет;

3) сумен жабдықтау – суды жинауды, сақтауды, дайындауды, беруді және сумен жабдықтау жүйесі арқылы су тұтынушыларға таратуды қамтамасыз ететін іс-шаралар жиынтығы;

4) су бұру – сарқынды суларды жинауды, тасымалдауды, тазартуды және су бұру жүйелері арқылы су объектілеріне және (немесе) жер бедеріне бұруды қамтамасыз ететін іс-шаралардың жиынтығы;

5) газбен жабдықтау – тауарлық, сұйытылған мұнай газын және (немесе) сұйытылған табиғи газды өндіру, тасымалдау (тасу), сақтау және өткізу саласындағы қызмет;

6) тұрмыстық қатты қалдықтар – қатты нысандағы коммуналдық қалдықтар;

7) коммуналдық қалдықтар – елді мекендерде, оның ішінде адамның тіршілік әрекетінің нәтижесінде пайда болатын тұтыну қалдықтары, сондай-ақ құрамы мен пайда болу сипаты бойынша оларға жақын өндірістік қалдықтар;

8) жеткізуші – меншік нысанына қарамастан, бекітілген шартқа сәйкес тұтынушыларға коммуналдық қызметтер көрсететін заңды немесе жеке тұлға;

9) тұтынушы – коммуналдық қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалану ниеті бар жеке немесе заңды тұлға;

10) кондоминиум объектісі – дара (бөлек) меншіктегі пәтерлерден, тұрғын емес үй-жайлардан және дара (бөлек) меншікте болмайтын және пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелеріне көппәтерлі тұрғын үй тұрған біртұтас бөлінбейтін жер учаскесін және (немесе) үй жанындағы жер учаскесін қоса алғанда, ортақ үлестік меншік құқығымен тиесілі ортақ мүліктен тұратын біртұтас мүліктік кешен;

11) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісі – тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы электрондық ақпараттық ресурстар, ақпараттық жүйелер;

12) сервистік қызмет субъектісі – жасалған шарт негізінде кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстау жөніндегі қызметтерді көрсететін жеке немесе заңды тұлға;

13) есепке алу аспабы – коммуналдық қызметтерді жеке және (немесе) үй бойынша ортақ тұтынуды коммерциялық есепке алуға арналған, Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалатын тәртіппен қолдануға рұқсат етілген техникалық құрылғы;

14) уәкілетті орган – Бұқар жырау ауданының жергілікті атқарушы органы, ол тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласында басшылықты және салааралық үйлестіруді жүзеге асыратын болады;

15) төлем құжаты – өнім берушінің ұсынған қызметтері (тауарлары, жұмыстары) үшін төлемді жүзеге асыру үшін жасалған, соның негізінде төлем жүргізілетін құжат (электрондық шот-фактура, шот, хабарлама, түбіртек, оның ішінде бірыңғай төлем құжатының құрамында, ескерту-шот, талап, талап-арыз);

16) тұрмыстық тұтыну – коммуналдық қызметтерді кәсіпкерлік қызметте пайдалану және оларды одан әрі өткізу мақсатында емес, тұтынушылардың тұрмыстық мұқтаждығы үшін тұтыну.

2-тарау. Коммуналдық қызметтерді ұсынудың тәртібі мен шарттары

3. Коммуналдық қызметтерді ұсыну өнім беруші мен тұтынушы және/немесе заңда белгіленген тәртіппен қызметтің әрбір түрі бойынша шарт жасасуға уәкілеттік берілген өзге тұлға арасында жасалған келісім негізінде жүзеге асырылады.

Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауға жұмсалатын коммуналдық қызметтерге ақы төлеу тәртібі мүлік меншік иелерінің жиналысымен шешіледі.

4. Қосылыс желісі арқылы коммуналдық қызметтер үшін тұтынушы мен коммуналдық қызметтерді жеткізуші арасында жеке және (немесе) жария шарттар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жасалады.

Мүліктің меншік иелері бірлестіктері немесе жай серіктестіктер немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушылар немесе басқарушы компаниялар арасында коммуналдық қызметтерді ұсынатын ұйымдармен ынтымақтастық туралы шарттар жасалады.

Сервистік қызмет субъектілері мүліктің меншік иелері бірлестіктерімен немесе жай серіктестіктер немесе көппәтерлі тұрғын үйді басқарушыларымен немесе басқарушы компанияларымен шарттар жасайды.

Егер тараптардың келісімінде өзгеше көзделмесе, Коммуналдық қызметтерді ұсыну туралы жеткізуші мен тұтынушы арасындағы шарт қолданыстағы заңнамаға қайшы келмеуі тиіс және белгісіз мерзімге жасалған болып саналады.

5. Коммуналдық қызметтер ұлттық және мемлекеттік стандарттарда, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарда, техникалық регламенттерде белгіленген талаптарға сәйкес ұсынылады және тиісті салалардағы нормативтік құқықтық актілермен реттеледі.

6. Тұтынушылық қасиеттер және қызметті ұсыну режимі:

1) жылумен жабдықтау – пәтерлердегі, тұрғын емес үй-жайлардағы ауа температурасын айқындайтын санитариялық нормаларға сәйкес, сондай-ақ температура кестесіне – жылыту маусымы ішінде тәулік бойы;

2) электрмен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген электр энергиясының сапасына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы;

3) суық және ыстық сумен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында, санитариялық қағидаларда және мемлекеттік стандарттарда белгіленген берілетін судың сапасына сәйкес – жыл ішінде тәулік бойы;

4) су бұру – сарқынды суларды су бұру жүйелеріне толық бұруды қамтамасыз ету – жыл ішінде тәулік бойы;

5) газбен жабдықтау – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген техникалық талаптарға сәйкес және шарттарда белгіленген толық көлемде;

6) тұрмыстық қатты қалдықтарды жинау және әкету (қоқыс әкету) – санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес жергілікті атқарушы орган белгілеген кесте бойынша немесе жасалған шарттарға сәйкес.

3-тарау. Коммуналдық қызметтерді пайдалану және ұсыну процесін реттеудің тәртібі

7. Мүлік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген тұлғасы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания тиісті техникалық жай-күйде ұстау үшін, атап айтқанда пәтерлердің, тұрғын емес үй-жайлардың меншік иелеріне коммуналдық қызметтер көрсету жөніндегі үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтардың тұрақты әзірлігін қамтамасыз ету және үйге ортақ инженерлік жүйелер мен жабдықтардың, сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ мүлкі болып табылатын есепке алу аспаптарының қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін сервистік қызмет субъектісімен шарт жасасады.

Сервистік қызмет субъектісімен шарт болмаған жағдайда, мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания үйге ортақ инженерлік жүйелерін, жылуды тұтыну жүйелерін сондай-ақ кондоминиум объектісінің ортақ меншігі болып табылатын есепке алу аспаптарын техникалық күйінде ұстауды қамтамасыз етеді.

8. Энергиямен жабдықтау шарты бойынша энергияны тұрмыстық тұтыну үшін пайдаланатын азамат абонент (тұтынушы) болған жағдайларда, егер заң актілерінде өзгеше белгіленбесе, энергетикалық желілердің, сондай-ақ энергия тұтынуды есепке алу аспаптарының тұрақты әзірлігін және қауіпсіздігін қамтамасыз ету міндеті энергиямен жабдықтаушы ұйымға жүктеледі.

9. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания, сондай-ақ жасалған шарт негізінде кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп-ұстауды қамтамасыз ететін сервистік қызмет субъектісі жеткізушіге, оның өкілдеріне коммуналдық инженерлік жүйелерге, есепке алу аспаптарына, коммуналдық қалдықтарды орналастыру және сақтау орындарына кедергісіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

10. сумен жабдықтау және су бұру құбыржолдарын, электр өткізгіштерді, электр жабдығын, тұрмыстық баллондарды, газ құбырларын және газ техникалық жабдықты, тікелей тұрғынжайда, пәтерде және тұрғын емес үй-жайларда орналасқан есепке алу аспаптарын пайдалану кезінде тұрақты әзірлікті қамтамасыз етуді, тексеру аралық интервал мерзімдерін сақтауды, пайдалануды және қауіпсіздік техникасын тұтынушы қамтамасыз етеді.

11. Елді мекен шекараларының шегінде тұрмыстық және коммуналдық-тұрмыстық тұтынушылардың газ тұтынатын жүйелері мен газ жабдықтарын, тұрмыстық баллондар мен газбен жабдықтау жүйелерінің қауіпсіз жұмысына қойылатын талаптардың сақталуын мемлекеттік бақылауды жергілікті атқарушы органдар жүзеге асырады.

12. Тұтынушыда Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сай есепке алу аспаптары болуы тиіс және ол жеткізушіге немесе оның өкілдеріне есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алуға қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет.

13. Құрылыс объектілерін қабылдау және пайдалануға беру не тұтынушының дербес орнатуы жағдайларын қоспағанда, тұтынушымен жасалған шартқа сәйкес жеткізуші тұтынушыға есепке алу құралын сатып алады және орнатады.

14. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания кондоминиум объектісін жылыту маусымына дайындау жөніндегі жұмыстарды ұйымдастырады.

15. Мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің тұтынушыларынан коммуналдық қызметтердің тиісінше көрсетпегені туралы және (немесе) үзіліспен көрсеткені туралы фактілер бойынша хабарламаны қабылдайды, тиісті актіні қалыптастыра отырып жеткізушімен бірлесіп осындай фактіні салыстырып тексеруді ұйымдастырады және жүргізеді.

16. Тараптардың пайдалану жауапкершілігі шекарасын бөлу коммуналдық қызметтің мынадай әрбір түрі үшін жеткізуші мен тұтынушы арасындағы шартқа сәйкес айқындалады:

сумен жабдықтау және (немесе) су бұру бойынша – тараптардың келісімімен белгіленетін міндеттер белгісі (оларды пайдалану үшін жауапкершілік) бойынша сумен жабдықтау және (немесе) су бұру жүйелерінің элементтерін бөлу орны. Мұндай келісім болмаған кезде пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы теңгерімдік тиесілілікті бөлу шекарасы бойынша белгіленеді.

Кондоминиум объектілеріндегі пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы:

сумен жабдықтау бойынша – ғимаратта су құбырын енгізудегі бірінші ысырманың бөлуші фланеці;

су бұру бойынша – елді мекеннің су бұру желілеріне қосылған жердегі құдық;

жылумен жабдықтау бойынша – жылу энергиясы көзі тарапынан басқару торабының кіру ысырмаларының бірінші бөлу фланеці немесе дәнекерленген жік бойынша айқындалады;

электрмен жабдықтау бойынша – кернеуі 1000 В дейінгі электр қондырғыларын күтіп-ұстау, оларға қызмет көрсету және олардың техникалық жағдайы үшін:

1) әуелік тармақталу кезінде – тіреулерге орнатылған өтпелі және соңғы оқшаулағыштағы қоректендіру желісін қосу түйіспесінде;

2) кабельдік ену кезінде – ғимаратқа кірердегі қоректендіру кабелінің ұштарындағы бұрандалы қосылыстарда белгіленеді.

17. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайларда жеткізуші немесе тұтынушы Қазақстан Республикасының қолданымдағы заңнама нормаларына сәйкес жауапты болады.

18. Еңсерілмес күш жағдайлары (дүлей зілзала немесе болжау немесе алдын алу мүмкін емес өзге де жағдайлар), сондай-ақ әскери қимылдар, ереуілдер және басқа да жағдайлар басталған жағдайда Жеткізуші мен тұтынушы арасында шарттың талаптарын орындамауы немесе тиісінше орындамауы шарт және Қазақстан Республикасының қолданымдағы заңнама нормаларына сәйкес реттеледі.

19. Тұтынушылар туралы дербес деректердің құпиялылығы үшін жауапкершілік "Дербес деректер және оларды қорғау туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жүктеледі.

20. Тұтынушы:

1) өз өмірі мен денсаулығына қауіпсіз, мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сападағы коммуналдық қызметтерді алады;

2) көрсетілетін қызметтерге бағаларды (тарифтерді) белгілеу тәртібі туралы ақпаратты осы көрсеткіштерді бақылайтын тиісті мемлекеттік органдардан алады;

3) жеткізушінің кінәсінен болған коммуналдық қызметтерді көрсетудегі кемшіліктер салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығын мен залалдың толық өтелуін, сондай-ақ моральдық залалдың орнын толтыруды жеткізушіден талап етеді;

4) жеткізушіден жылу энергиясымен, электр энергиясымен және сумен жабдықтау жөніндегі көрсетілетін қызметтерге ақы төлеуді қайта есептеуді және шарттың талаптарына сәйкес коммуналдық қызметтерді жеткізбеу немесе сапасыз жеткізу нәтижесінде келтірілген нақты залалды өтеуді талап етеді;

5) уақтылы ақы төлеген кезде өзіне қажетті көлемде энергия мен суды пайдаланады және техникалық шарттарға сәйкес қосу үшін рұқсат етілген қуаттан артық пайдаланбайды;

6) энергиямен жабдықтаушы ұйымды қолданыстағы заңнама тәртібімен, оның ішінде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы өтініш беру жолымен ауыстырады.

7) аварияларды жою, есепке алу аспаптарын тексеру, есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін қарау және алу үшін жеткізушінің өкілдеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді;

8) коммуналдық қалдықтардың түріне және құрамына қарай оларды жеке жинау кезінде контейнерлерде және қалдықтардың жекелеген түрлеріне арналған басқа контейнерлерде сақтауды жүзеге асырады.

21. Жеткізуші:

1) көрсетілетін коммуналдық қызметтер үшін тұтыну көлемін және төлемақыны бақылауды жүзеге асырады;

2) тұтынған қызметтер үшін тұтынушыға, оның ішінде жасалған шарттар негізінде үшінші тұлғалар, тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық

саласындағы ақпараттық объектілер арқылы төлем құжатын қағазда немесе электрондық түрде ай сайын береді;

3) тұтынушыны көрсетілетін қызметтерге арналған тарифтер, төлем шарттары, көрсетілетін қызметтерді ұсыну режимі, олардың тұтынушылық қасиеттері, жеткізушінің диспетчерлік, авариялық-диспетчерлік қызметінің мекенжайлары мен телефон нөмірлері туралы Интернет желісіндегі өнім берушінің сайтында не тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы не барлық тұтынушылар үшін қолжетімді жерде өнім берушінің үй-жайында орналасқан хабарландыру тақталарында мәліметтерді ұсыну жолымен хабардар етеді;

4) тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілерінде одан әрі орналастыру мақсатында, электрондық ақпараттық ресурстарды орталықтандырылған түрде жинау, талдау және сақтау, олардың сақталуы мен құпиялылығын қамтамасыз ету үшін тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері арқылы ай сайын көрсетілген коммуналдық қызметтердің төлем құжаттары, саны мен көлемі туралы ақпаратты ұсынады;

5) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес көрсетілетін коммуналдық қызметтердің әрбір түрі бойынша тұтынушымен жеке және (немесе) жария шарттар жасасады;

6) тұтынушыға ұлттық, мемлекеттік стандарттарға, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға, техникалық регламенттерге және нормативтік құқықтық актілерге сәйкес келетін коммуналдық қызметтерді ұсынады;

7) тұтынушы қызметтер көрсету сапасын төмендету туралы өтініш берген күннен бастап үш күнтізбелік күн ішінде, сапаны қалпына келтіреді және қайта есептеу үшін барлық шараларды қабылдайды.

8) өзге тұтынушылардың талаптарды орындамау себебі бойынша, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмеген себептер бойынша коммуналдық қызметтер көрсетуден бас тартпайды немесе тұтынушыға коммуналдық қызметтерді алуға шектеу қоймайды;

9) тұтынушыға артық параметрлермен босатылған энергия мен су үшін қосымша ақы алмайды.

4-тарау. Коммуналдық қызметтер үшін есеп айырысу және ақы төлеу тәртібі

22. Тұтынушы коммуналдық қызметтер үшін төлемді жеткізуші жазып берген төлем құжаты бойынша төлейді.

23. Коммуналдық қызметтерге төлемдерді қабылдау жеткізушінің және (немесе) екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың, интернет-ресурстардың немесе терминалдардың жеке

кассалары арқылы, қажет болған жағдайда төлем агенттері және (немесе) төлем құралдары және (немесе) төлем ұйымдары арқылы жүзеге асырылады.

24. Коммуналдық қызметтер үшін ақы төлеу заңнамамен белгіленеді немесе тұтынушы мен жеткізушінің арасындағы шартпен айқындалады.

25. Есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін алу жеткізуші немесе оның өкілі қызметтік куәлік ұсынған жағдайда немесе деректерді қашықтықтан беру құрылғылары арқылы ай сайын жүргізеді.

26. Тұтынушының есепке алу аспаптарының көрсеткіштерін беруі жасалған шарттың талаптарына сәйкес дербес, сондай-ақ тұтынушының тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісінің жеке кабинеті, мобильді қосымша немесе ақпаратты қалыптастыру, өңдеу, сондай-ақ электрондық нысанда орталықтандырылған жинау және сақтау қағидаларына сәйкес тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектісінің интернет беттері арқылы жүзеге асырылады, оның ішінде Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің міндетін атқарушы 2020 жылғы 31 наурыздағы №172 бұйрығымен бекітілген Тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілерінің жұмыс істеуі.

27. Кондоминиум объектісінің ортақ мүлкін күтіп – ұстауға тұтынылған электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау және су бұру бойынша тұтынылған көрсетілетін қызметтердің көлемі үйге ортақ есепке алу аспаптарының көрсеткіштері негізінде, ал олар уақытша болмаған кезде-белгіленген қуат бойынша не тұтыну нормалары бойынша айқындалады.

28. Тараптардың пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасында үйге ортақ есепке алу аспаптары орнатылған кезде бөлу шекарасынан аспаптар орнатылған жерге дейінгі учаскедегі ысыраптар шарттық негізде желінің көрсетілген учаскесі теңгерімінде тұрған иеленушіге жатқызылады.

29. Көппәтерлі тұрғын үйдің ортақ мүлкін күтіп-ұстау үшін коммуналдық қызметтер үшін төлемақы мәселесі мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы немесе басқарушы компания немесе коммуналдық қызметтерді тікелей жеткізуші арқылы пәтерлер, тұрғын емес үй-жайлар меншік иелерінің жиналысында шешіледі.

30. Жеткізуші мен тұтынушы арасындағы барлық даулы мәселелер заңнамада белгіленген тәртіппен шешіледі.

5-тарау. Дауларды шешу тәртібі

31. Коммуналдық қызметтерді көрсетуді тоқтату уақыты, сондай-ақ олардың сапасының ұлттық стандарттарда, санитариялық-эпидемиологиялық талаптарда және

техникалық регламенттерде көзделген талаптарға сәйкес келмеу уақыты (күні, сағаты) белгісімен жеткізушінің диспетчерлік қызмет журналында көрсетіледі, кейін коммуналдық қызметтерді тиісті сапада беруді қалпына келтірудің уақыты (күні, сағаты) белгісі қойылады.

32. Коммуналдық қызметтерді алу, тиісті емес сапада коммуналдық қызметтерді алу немесе толық көлемде алу кезінде тұтынушы бұл туралы жеткізушіні өзі (өтініммен) немесе электрондық түрде тұрғын үй қатынастары және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық саласындағы ақпараттандыру объектілері немесе жеткізушінің тұтынушымен өзара іс-қимылы бойынша міндетті түрде өтінімнің берілген уақытын, күнін және өтінімді берген/қабылдаған адамның тектерін көрсете отырып, жеткізушінің құрылымдық бөлімшесі арқылы ауызша хабардар етеді. Хабарламада мыналар көрсетіледі: коммуналдық қызметтер сапасының нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлаудың сипаты және жеткізуші өкілінің болуы қажеттілігі (егер коммуналдық қызметтер сапасының нашарлауы немесе оны жеткізушінің тоқтатуы журналда тіркелмеген болса).

Тұтынушы өзі өтініш жасаған кезде түскен өтінішті тіркеу сәтінде өтініштің көшірмесіне тіркеу нөмірі, өтініштің берілген күні мен уақыты жазылады, оны қабылдаған жеткізуші өкілінің қолы қойылады.

Өнім беруші өтінімде (телефонограммада) көрсетілген нормалардан коммуналдық қызметтер сапасының ауытқуы (үзілісі) туралы журналдағы белгілерді салыстырады және келіспеушіліктер болмаған жағдайда коммуналдық қызметтердің құнын қайта есептеуді оны нақты тұтынуына сәйкес жүргізеді.

33. Жеткізуші коммуналдық қызметтерді ұсынбау немесе сапасы төмен мемлекеттік қызметтер көрсету фактісін куәландырудан бас тартқан кезде тұтынушы мыналар көрсетілген акт жасауға және жазбаша өтініш жазуға құқылы:

- 1) коммуналдық қызметтер көрсетуден бас тартудың (ажыратудың) немесе оны сапасыз жеткізуің басталған уақыты;
- 2) коммуналдық қызметтер сапасы нашарлауының сипаты;
- 3) өтінім берудің уақыты және оны тіркеу нөмірі (жеткізушінің журналы бойынша);
- 4) коммуналдық қызметтерді қалпына келтіру уақыты (оның сапасының қалыпқа келуі);
- 5) коммуналдық қызметтер болмаған (сапасының нашарлаған) кезеңі.

Актіге тұтынушы және кемінде екі адам, оның ішінде: үй кеңесінің мүшелері, мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасы немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамы не басқарушы компанияның өкілі не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушы қол қояды және жеткізушіге жіберіледі. Егер дау тараптардың келісімі бойынша шешілмесе, тұтынушы сотқа жүгінуге құқылы.

34. Коммуналдық қызметтерді пайдалану кезінде тұтынушы жол берген бұзушылықтар жеткізуші мен тұтынушы өкілдерінің екі жақты актісінде ресімделеді, олардың біреуі тұтынушыға беріледі.

Тұтынушы қол қоюдан бас тартса да, бірақ кем дегенде үш адамнан тұратын комиссия тіркеуге жататын болса, акт жарамды болып саналады: жеткізушінің өкілдері, үй кеңесі және меншік иелері қауымдастығының төрағасы немесе қарапайым серіктестіктің өкілі немесе көп пәтерлі үйдің менеджері немесе басқарушы компанияның өкілі.

Акт тұтынушының қолдары болғанда жарамды болады. Акт тұтынушы қол қоюдан бас тартқан жағдайда, оны кемінде үш адамнан: жеткізушінің өкілі, үй кеңесінің мүшелерінен, мүліктің меншік иелері бірлестігінің төрағасынан немесе жай серіктестіктің сенім білдірілген адамынан не басқарушы компанияның өкілінен не көппәтерлі тұрғын үйді басқарушыдан тұратын комиссия ресімдеген жағдайда жарамды болып табылады.

35. Акті негізінде жеткізуші энергия, су және газ үшін есепке алынбаған соманы анықтайды, тұтынушыға үстеме ақының мөлшерін негіздей отырып сотқа дейінгі талап-арыз жібереді.

Тараптардың келісімі бойынша дау реттелмеген жағдайда күнтізбелік отыз күн өткеннен кейін жеткізуші тұтынушыдан талап етілген соманы өндіріп алу туралы сотқа талап-арыз береді.