



## Ақтөбе облысында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну Қағидаларын бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Ақтөбе облысының әкімдігінің 2015 жылғы 1 қазандағы № 350 қаулысы. Ақтөбе облысының Әділет департаментінде 2015 жылғы 3 қарашада № 4552 болып тіркелді. Күші жойылды - Ақтөбе облысы әкімдігінің 2020 жылғы 4 мамырдағы № 188 қаулысымен

**Ескерту. Күші жойылды - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.05.2020 № 188 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 23 қаңтардағы "Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" Заңының 27-бабына және Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 10-3-бабы 2-тармағының 4-6) тармақшасына сәйкес Ақтөбе облысы әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Ақтөбе облысында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну Қағидалары бекітілсін.

2. "Ақтөбе облысының энергетика және тұрғын-үй коммуналдық шаруашылық басқармасы" мемлекеттік мекемесі осы қаулыны "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне орналастыруды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Ақтөбе облысы әкімінің орынбасары М. С. Жұмағазиевке жүктелсін.

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

*Ақтөбе облысының әкімі*

*Б.Сапарбаев*

Ақтөбе облысы әкімдігінің  
2015 жылғы 1 қазандағы  
№ 350 қаулысымен бекітілген

## Ақтөбе облысында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну Қағидалары

### 1. Жалпы ережелер

1. Осы Ақтөбе облысында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну Қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16 сәуірдегі "Тұрғын үй қатынастары туралы" Заңының 10-3-бабының 2-

тармағының 4-6) тармақшасына сәйкес әзірленді және коммуналдық қызмет көрсету тәртібін, шарттары мен коммуналдық қызмет көрсету (бұдан әрі - қызмет көрсету) ақысын белгілейді, сондай-ақ, Қызмет беруші мен Тұтынушылардың қ ұ қ ы қ т а р ы н а й қ ы н д а й д ы .

**Ескерту. 1 тармақ жаңа редакцияда – Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

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

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

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

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

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

**Ескерту. 2 тармақ жаңа редакцияда – Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

3. Тұтынушыларды энергиямен жабдықтауға, қоқысты әкетуге және лифттермен қызмет көрсетуге байланысты осы Қағидаларда жазылмаған мәселелер қолданыстағы Қазақстан Республикасының заңнамамен реттеледі.

## **2. Қызмет көрсету тәртібі және шарттары**

4. Қызмет көрсету көрсетілетін Қызметті беруші мен Тұтынушы арасындағы жеке шарттың (бұдан әрі - Шарт) негізінде жүргізіледі.

Тұтынушылар пәтерлер меншік иелерінің кооперативі (бұдан әрі - ПИК) немесе басқа да жеке немесе заңды тұлғаға шарт жасасу жөніндегі өз құқықтарын заңнамада белгіленген тәртіппен табыстауға құқылы.

Шарт белгіленбеген мерзімге жасалған деп есептеледі (егер тараптардың келісімімен басқаша көзделмесе) және осы Қағидалардың 35 және 38-тармақтарында көзделген негіздемелер бойынша өзгертілуі немесе бұзылуы

м ү м к і н .

**Ескерту. 4 тармаққа өзгерістер енгізілді - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

5. Қызмет көрсетудің тұтынушылық сипаты мен режимі нормативтік-техникалық құжаттармен белгіленген талаптарға:

1) жылумен жабдықтау бойынша - тұрғын бөлмелердегі жылыту маусымы бойы тәуліктік ауа температурасын айқындайтын санитарлық нормаларға;

2) электрмен жабдықтау бойынша - жыл бойы тәуліктік қолданыстағы стандарттар бойынша электр энергиясының параметрлеріне;

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

4) су бұру бойынша - жыл бойы тәуліктік ағынды судың толық ағып кетуін қамтамасыз етуге ;

5) лифттермен қызмет көрсету бойынша - жыл бойы тәуліктік немесе Шарттың негізінде лифтерді - қауіпсіз пайдалануға;

б) қоқыс шығару бойынша - санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға жауап беретіндей қоқыстың толықтай шығарылуына сәйкес келуі тиіс.

**Ескерту. 5 тармаққа өзгерістер енгізілді - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

6. Коммуналдық мақсаттағы негізгі қорлардың қуатын, құрамын және тозуын , климаттық және басқа да жергілікті жағдайлары ескеріле отырып қызмет көрсетудің режимі мен тұтынудың кепілді деңгейі Шартпен белгіленеді.

7. Қызмет көрсету режимінен болуы мүмкін ауытқулар Шартта көзделеді.

### **3. Тараптардың жауапкершілігі**

8. Жалпы үйлік энергия желілерінің, сондай-ақ есептеу құралдарын техникалық жағдайда ұстау және қауіпсіздігін қамтамасыз ету энергиямен жабдықтаушы ұйымы болып табылады және ПИК-пен, Тұтынушының өкілетті тұлғасымен жасалған жекелеген шарт негізінде жүзеге асырылады.

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, жеке үйлердегі, үй-жайлардағы, үй іргесіндегі жер

телімдеріндегі, гараждардағы және сол сияқтылардың құбыр өткізгіштерінің, электр өткізгіштерінің, электр жабдықтарының техникалық жағдайы мен пайдаланылуы үшін, сондай-ақ энергияны пайдалану кезіндегі қауіпсіздік техникасы үшін жауапкершілік Тұтынушыға жүктеледі.

**Ескерту. 8 тармаққа өзгерістер енгізілді - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

9. Энергия беруші ұйым есептеу құралдарын сатып алады және қондырады.

Есептеу құралдарын қондыруды қаржыландыру энергия беруші ұйымның жеке немесе қарызға алған қаражаты есебінен жүзеге асырылады. Тұтынушы энергия беруші ұйымның сатып алған және қондырған есептеу құралы үшін кеткен шығынын энергиямен жабдықтауға жасалған Шарт бойынша энергияға белгіленген тариф арқылы өтейді.

10. Тұтынушы жеке есептеу құралдарын өз бетінше сатып алуға құқылы. Мұндай Тұтынушылар үшін энергиямен жабдықтаушы ұйымның шығындарын тариф арқылы өтеу Шартқа сәйкес есептеу құралдарын орнату үшін ғана жүргізіледі.

11. Есептеу құралдары баспалдақ жайларда немесе дәліздерде және жекеленген пәтерлерде орнатылады. Есептеу құралдарына өту еркін болуы тиіс.

12. Тұтынушы өзінің пәтерінде немесе жеке үйінде орнатылған есептеу құралының сақталуына және бүтіндігіне жауап береді. Тұтынушылардың (пәтер иелерінің) есептеу құралдарын баспалдақтағы жайларда орнату кезінде олардың сақталуы мен бүтіндігі үшін жауапкершілік қарамағына сол үй кіретін ПИК жауапты болады.

13. Тұтынушылардың (пәтер иелерінің) баспалдақ жайлардағы орнатылған есептеу құралдарын белгісіз біреулер ұрлап немесе сындырып кеткен жағдайда Тұтынушы немесе қарамағына сол үй кіретін ПИК бір ай мерзім ішінде, егер де тараптардың келісімінде басқаша көзделмесе, оларды қалпына келтіреді. Есептеу құралы қалпына келтірілгенге дейін Тұтынушы (пәтер иесі) оны энергия желісіне қосуды талап етуге құқылы. Мұндай уақытша қосу үшін ақы алынбайды.

14. Тараптардың пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы желілердің тиісті түрі үшін былайша айқындалады:

1) жылу – жылу энергиясы көзі тарапынан басқару торабының кіру ысырмаларының бірінші бөлу ернемегі немесе дәнекерлі тігіс бойынша;

2) ыстық сумен жабдықтау - ыстық сумен жабдықтау жүйесінің соңғы ысырмасының бөлу фланцы бойынша;

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

4) су бұру - Тұтынушы қосылатын жердегі құдық көшелік су бұру жүйесінің

шекарасы болып табылады, ал, ауладағы су бұру жүйесінің шекарасы - ғимараттан желіге қосылатын құдық;

5) электр энергиясы - ғимаратқа кіретін қоректендіру кабелінің ұшында.

**Ескерту. 14 тармаққа өзгерістер енгізілді - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

15. Шарт бойынша міндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда көрсетілетін Қызметті беруші мен Тұтынушы Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің 9-бабының 4-тармағына сәйкес келтірілген нақты зиянның орнын толтырады.

16. Энергиямен жабдықтаушы ұйым энергия жеткізуші параметрлерінің төмендеуі және форс-мажорлық жағдайлардан туындайтын энергияның жетіспеушілігі үшін Тұтынушының алдында материалдық жауапкершілікте болмайды.

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

17. Қолданыстағы заңнамаға сәйкес реттеуге жататын көрсетілген қызмет ақысын төлеу белгіленген тәртіппен уәкілетті орган бекіткен тарифтер бойынша жүргізіледі.

18. Тұтынушы төлемді есептік айдан кейінгі айдың 25-інен кешіктірмей немесе Тұтынушы мен Қызмет көрсетуші арасындағы келісім бойынша Шартта ескерілген мерзімде жасауға тиіс.

19. Төлем мерзімін өткізіп алған жағдайда Тұтынушы Шартпен белгіленген айыппұлды төлейді.

20. Егер Тұтынушы пайдаланылған энергияға төлем жасамағаны үшін белгіленген тәртіппен ағытылған болса, онда оны қайта қосу борыш өтелгеннен кейін жүргізіледі. Бірнеше (бірден аса) рет ағыту кезінде оны қосу борышты өтегеннен және қосқаны үшін төлем жасағаннан кейін жүргізіледі, қызмет көрсетудің осы түрі бойынша тарифі белгіленген тәртіппен аумақтық монополияға қарсы органдарымен келісіледі.

21. Жұмсалған энергия үшін есеп айырысу есептеу құралдарының көрсеткіші негізінде энергиямен жабдықтаушы ұйым жазып берген есеп бойынша жүргізіледі.

22. Есептеу құралдарының көрсеткіштерін алуды және энергия үшін есепшоттарды жазуды пәтерлерге бару кезінде қызметтік куәліктерін көрсетіп энергиямен жабдықтаушы ұйымдардың өкілдері жүргізеді. Есеп Тұтынушыға, ал ол болмай қалған жағдайда онымен бір пәтерде тұратын Тұтынушы отбасының кәмелеттік жасқа толған мүшесіне тапсырылады. Екі есептік кезең ішінде

Тұтынушының кінәсінен пәтердегі немесе жеке үйдегі есептеу құралдарының көрсеткіштерін алу мүмкін болмаған кезде, Тұтынушының өзі энергиямен жабдықтаушы ұйымға өзінің жұмсаған энергиясының саны туралы мәлімет бермесе, энергиямен жабдықтаушы ұйым белгіленген тәртіппен оның берілуін  
т о қ т а т у ғ а қ ұ қ ы л ы .

23. Тараптардың келісуі бойынша есептеу құралдарынан көрсеткішті алу мен төлем құжаттарын толтыру кезінде Тұтынушыға өзіне өзі қызмет көрсетуіне жол беріледі. Бұл кезде төлем құжатын жазуды және төлеуді Тұтынушының өзі жүргізеді. Төлем құжаттарын жазу және төлеу кезінде Тұтынушының жіберген қателері талаптардың ескіру мерзімі шегінде олардың анықталу шамасына қарай энергиямен жабдықтаушы ұйымда есепке алынады.

24. Тұтынушының кінәсінен болмаған есептің уақытша бұзылуы кезінде электр энергиясы үшін есеп айырысу егер Шартта электр энергиясының аз саны көрсетілмесе, алдыңғы есептік кезеңнің орта тәуліктік шығысы бойынша жүргізіледі.

Электр энергиясының орта тәуліктік есептеу кезеңі бір айдан аспауына, бұл кезде есеп айырысу есебі толық көлемде қалпына келтірілуі керек.

Егер есеп айырысу есебін көрсетілген мерзімде қалпына келтіру мүмкін болмаса, Тұтынушыға жіберілген электр энергиясына есеп айырысу және қалпына келтіру тәртібі Тұтынушының және энергиямен жабдықтаушы ұйымның келісімімен белгіленеді.

25. Тұтынушының есептеу құралының қосылу сызбасына өзгеріс енгізгені, оның бүлінгені, пломбасының жұлынуы, дискінің жасанды тоқтатылуы және басқа бұзылушылықтар анықталған кезде немесе егер Тұтынушы энергияны қымқыру мақсатында жасырын сым өткізгенін немесе есептеу құралының көрсеткішін бұрмалайтын тетік орнатқанын энергиямен жабдықтаушы органның өкілдері бұрынғы баруларында табуға мүмкін болмаған жағдайда Тұтынушыға энергиямен жабдықтаушы ұйым белгіленген тәртіппен соңғы тексеру өткізілген сәттен бастап, алайда, энергияны пайдаланғаны үшін талаптың ескіру мерзімінен аспайтын қайта есептеуді жүргізеді.

Қ а й т а е с е п т е у :

1) жарықтандырғыш ток қабылдағыштардың қуаты және олардың пайдалану сағаттарының саны бойынша;

2) Тұтынушыда штепсельді розеткалар болған жағдайда (олардың санына қарамастан) – қуаты 600 Ватт бір розетканың тәулігіне 24 сағат пайдалануы есебінен, ал қуаты 600 Ватт артық жылыту құралдары немесе басқа электр жабдықтары табылған жағдайда - Тұтынушының пайдалануындағы электр жабдықтың оның нақты қуатының тәулігіне 24 сағат пайдалануы есебінен жүргізіледі.

Ескерту. 25 тармаққа өзгерістер енгізілді - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

26. 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 тағы басқалары) 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 энергиямен жабдықтаушы ұйымға өтініш берген сәтінен бастап жүзеге асырылады.

27. Есептеу құралдары уақытша болмаған жағдайда бір адамға есептелінетін қызмет көрсетулер үшін төлемдер тұрушылардың нақты саны бойынша алынады.

28. Кондоминиум (ПИК) объектілерін басқаратын органдар жалпы үйлердің мұқтаждықтарына жұмсалатын энергия үшін белгіленген тәртіппен бекітілген тариф бойынша, пайдалану жауапкершілігі шекарасында орнатылған есептеу құралдары бойынша есеп айырысады.

29. Есептеу құралдарын тараптардың пайдалану жауапкершілігінің бөліну шекарасынан тыс жерде орнатылуы кезінде, бөліну шекарасынан бастап есептеу құралдарын орнату орындарына дейін желі учаскесіндегі шығындар көрсетілген желі учаскесі баланста тұрған иесіне шарт негізінде жатқызылады.

30. Алып тасталды - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

31. Жылумен қамтамасыз еткені үшін төлем Қызмет көрсетуші Тұтынушымен келісуі бойынша жыл ішінде бірқалыпты не осы қызмет түрін ұсыну кезеңінде жүргізіледі және Шартпен анықталады.

32. Қызмет беруші мен Тұтынушы арасындағы қарыздарға байланысты барлық даулы мәселелер заңнамамен белгіленген тәртіпте шешіледі.

Ескерту. 32 тармақ жаңа редакцияда - Ақтөбе облысы әкімдігінің 04.12.2019 № 476 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

## 5. Тұтынушының құқығы

33. Тұтынушының құқығы:

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 а қ п а р а т т а р а л у ғ а ;

3) егер Қызмет көрсетуші белгіленген тәртіппен есеп ұсынбаса, алған қызметі ү ш і н тө л е м ж а с а м а у ғ а ;

4) қызмет көрсетудің кемшіліктері салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығындар мен зияндарды толық көлемде өтеуді, сондай-ақ, моральдық залалды өтеуді Қызмет көрсетушіден талап етуге;

5) Шартпен бекітілген артық үзілістер уақыты үшін қызмет көрсетуге төлем ж а с а м а у ғ а ;

6) энергиямен жабдықтаушы ұйымға талап қоюға және белгіленген нормалар мен стандарттарға (нормативтік-техникалық құжаттардың талаптарына) сәйкес келмеген уақыттар кезеңіндегі (Шартта белгіленгеннен артық) қызмет көрсетулерге тө л е м е у г е ;

7) дер уақытында төлем жүргізген жағдайда оған қажетті мөлшерде э н е р г и я н ы п а й д а л а н у ғ а ;

8) біржақты тәртіппен Шартты бұзуға, бұл туралы энергиямен жабдықтаушы ұйымды хабардар еткен және пайдаланған энергияға толық өтемақы төлеген жа ғ д а й д а қ ұ қ ы ғ ы б а р .

3 4 . Т ұ т ы н у ш ы :

1) көрсетілетін қызметті берушімен жеке шарт жасасуға;

2) қызметтерді пайдалану кезінде техника қауіпсіздігі талаптарын сақтауға;

3) аварияларды жою, есептеу және бақылау құралдарын қарау үшін электр, жылу, сумен жабдықтау, су бұру жүйелері қондырғыларымен жұмыс істеуге құқығы бар көрсетілетін қызметті берушімен немесе арнайы кәсіпорындардың өкілдеріне қол жетімділікті қамтамасыз етуге;

4) ұсынылған қызмет көрсетулер мен энергияға уақтылы, белгіленген м е р з і м д е а қ ы тө л е у г е ;

5) пәтерден, жеке үйден кету кезінде пайдаланылған қызметтер үшін кететін күнді қоса отырып есеп айырысуға.

3 5 . Т ұ т ы н у ш ы ғ а ж о л б е р і л м е й д і :

1) көрсетілетін қызметті берушімен келісімінсіз пәтер ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды қайта жарақтандыруға;

2) көрсетілетін қызметті берушімен келісімінсіз қуаты үйшілік желінің техникалық мүмкіндіктерінен асып түсетін тұрмыстық электр құралдары мен машиналарды, үш фазалық тоқ 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;  
3) энергия есебін жүргізудің қолда бар сызбасын бұзуға;  
4) жылу жүйелерінде жылу тасымалдағыштарды тікелей мақсаттан тыс пайдалануға (жүйеден және жылыту құралдарынан су ағызу) жол берілмейді.

## **6. Көрсетілетін қызмет берушінің құқықтары**

36. Көрсетілетін қызмет берушінің құқығы:

- 1) ұсынылған қызмет көрсетулер мен энергия үшін уақтылы және толық көлемде төлем алуға;
- 2) энергияның жұмсалуды мен төленуіне бақылау жасауды жүзеге асыруға;
- 3) Шартпен белгіленген мерзімдерде ескерту жасаған жағдайда, пайдаланылған энергияға Тұтынушының төлем жасамауына байланысты Шартты орындауды біржақты тәртіппен тоқтата тұруға;
- 4) Тұтынушы қызмет көрсетуге алдын ала төлем жасаған жағдайда, белгіленген тәртіппен бекітілген қолданыстағы тарифтен жеңілдіктер жасауға құқығы бар.

37. Көрсетілетін қызметті беруші:

- 1) Тұтынушыға қызметтердің тарифі, төлем жағдайлары, қызмет көрсетудің режимі, олардың тұтынушылық ерекшеліктері, сертификаттарының (сертификаттауға жататын қызметтерге қатысты) бар-жоғы туралы ақпарат беріп отыруға;
- 2) Тұтынушымен қызметтерді көрсетуге арналған жеке шарт жасасуға;
- 3) Тұтынушыға нормативтік-техникалық құжаттардың міндетті талаптарына сәйкес сапа бойынша энергия мен қызметтер ұсынуға;
- 4) жеткізілген энергияның сапасы мен санына есеп жүргізу және бақылау жасауға, Шартта белгіленген мерзімдерде Тұтынушыға ұсынылатын қызметтер сапасының бұзылуының алдын алу және жою бойынша дер кезінде шаралар қабылдауға;
- 5) Тұтынушы қызмет көрсетудің сапасының төмендегені туралы арыз берген күнінен бастап үш күн ішінде сапаны қалпына келтіру және қайта есептеуді орындау жөніндегі барлық шараларды қабылдауға;
- 6) Тұтынушыға қызмет көрсетудің сапасы мен оларға төлем мөлшерінің өзгергені туралы 10 күннен кешіктірмей бұрын хабарлауға;
- 7) Тұтынушыға ай сайын көрсетілген қызмет пен энергия үшін есепті ұсынуға.

38. Көрсетілетін қызметті берушімен:

- 1) басқа Тұтынушылардың міндеттемелерін орындамау себептерінен қызмет көрсетуді алуда Тұтынушыға қызмет көрсетуден бас тартуға немесе шектеуге;

2) Шарттағыдан жоғарылатылған параметрмен жеткізілген энергияға Тұтынушыдан қосымша ақы алуға;

3) ай сайынғы қызмет көрсету есебін берместен, Тұтынушыдан төлем талап етуіне жол берілмейді.

## 7. Келіспеушіліктерді шешу тәртібі

39. Қызмет көрсетудің тоқтатылған уақыты, сондай-ақ, оның сапасының нормативтік-техникалық құжаттама талаптарына уақытын (күні, сағаты) көрсете отырып сәйкес келмеуі көрсетілетін қызметті берушімен диспетчерлік қызмет журналында қажетті сапамен қызмет көрсетуді қалпына келтіру уақытын (күні, сағаты) көрсете отырып кейіннен белгіленеді.

40. Қызмет көрсетілмеген, қызмет көрсету сапасы немесе толық көлемде болмаған жағдайда, Тұтынушы бұл туралы көрсетілетін қызметті берушімен Тұтынушының өзі (арызбен) немесе телефонограммамен міндетті түрде оның берілу уақытын, күнін және берген және оны қабылдаған адамның тегін көрсету арқылы хабардар етеді. Телефонограммада: қызмет көрсету сапасының нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлау сипаты және Қызмет көрсетуші өкілінің болу қажеттілігі (егер қызмет көрсету сапасының нашарлауы немесе оның тоқтатылуы көрсетілетін қызметті берушімен журналында тіркелмесе) көрсетіледі.

Тұтынушының өзі жүгінген жағдайда өтініш көшірмесі болуы тиіс, онда оның келіп түскендігін тіркеу сәтінде тіркеу нөмірі, өтініштің берілген күні және уақыты, оны қабылдаған Қызмет көрсетуші өкілінің қолы қойылады.

Көрсетілетін қызметті берушімен журналдағы қызмет көрсету сапасының белгілерін өтініште (телефонограммада) көрсетілген нормадан ауытқу (үзіліс) белгілерімен салыстырады және келіспеушілік болмаған жағдайда оның нақты тұтынушына сәйкес қызмет көрсетудің құнына қайта есептеуді орындайды.

41. Көрсетілетін қызметті берушімен қызмет көрсетпегені немесе төмен сапалы қызмет көрсеткені туралы фактіні растаудан бас тартқан жағдайда Тұтынушы :

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

2) қызмет көрсету сапасының нашарлау сипаты;

3) өтініштің берілу уақыты мен оның тіркеу нөмірі (көрсетілетін қызметті берушімен журналы бойынша);

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

5) қызмет көрсетудің болмау (сапасы нашарлау) кезеңін көрсете отырып

жазбаша өтініш жазуға құқылы.

Актіге Тұтынушымен, қызмет көрсетуші ұйымның меншік, пәтер (үйлер) кооперативінің уәкілетті мүшесі не тәуелсіз екі куәгер қол қояды және Қызмет көрсетушіге жіберіледі. Тараптардың келісімі бойынша дау реттелмеген жағдайда Тұтынушы 10 күндік мерзім ішінде сотқа талап арыз түсіреді.

42. Қызмет көрсету кезінде Тұтынушының жіберген бұзушылықтары көрсетілетін қызметті берушімен мен Тұтынушы уәкілдерінің екі жақты актісімен екі данада ресімделіп, оның біреуі Тұтынушыға тапсырылады.

Акті Тұтынушы қол қоюдан бас тартқан жағдайда да, бірақ оны көрсетілетін қызметті берушімен комиссиясы немесе құрамында кем дегенде үш адамы бар кондоминиум объектілерін басқару органдары ресімдеген жағдайда, күші бар деп е с е п т е л і н е д і .

43. Акті негізінде көрсетілетін қызметті берушімен есептелінбеген энергияның санын анықтайды және Тұтынушыға қосымша төлем сомасын негіздеумен сотқа дейінгі талапты жібереді.

Дау реттелмеген жағдайда тараптардың келісімі бойынша көрсетілетін қызметті берушімен 10 күндік мерзім ішінде Тұтынушыдан берілген соманы мәжбүрлеу тәртібімен өндіріп алу туралы сотқа талап арыз береді және белгіленген тәртіппен Шарттың орындалуын тоқтата тұруға құқылы.