

**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 тәртiбiн, шарттары мен коммуналдық қызмет көрсету (бұдан әрі - қызмет көрсету) ақысын белгiлейдi, сондай-ақ, Қызмет беруші мен Тұтынушылардың құқықтарын айқындайды.  
      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 реттеледi.

**2. Қызмет көрсету тәртiбi және шарттары**

      4. Қызмет көрсету көрсетілетін Қызметтіберуші мен Тұтынушы арасындағы жеке шарттың (бұдан әрі - Шарт) негiзiнде жүргізiледi.  
      Тұтынушылар пәтерлер меншік иелерінің кооперативі (бұдан әрі - ПИК) немесе басқа да жеке немесе заңды тұлғаға шарт жасасу жөнiндегі өз құқықтарын заңнамада белгiленген тәртiппен табыстауға құқылы.   
      Шарт белгіленбеген мерзiмге жасалған деп есептеледi (егер тараптардың келiсiмiмен басқаша көзделмесе) және осы Қағидалардың 35 және 38-тармақтарында көзделген негiздемелер бойынша өзгертiлуi немесе бұзылуы мүмкiн.  
      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 режимi нормативтiк-техникалық құжаттармен белгiленген талаптарға:  
      1) жылумен жабдықтау бойынша - тұрғын бөлмелердегi жылыту маусымы бойы тәулiктiк ауа температурасын айқындайтын санитарлық нормаларға;  
      2) электрмен жабдықтау бойынша - жыл бойы тәулiктiк қолданыстағы стандарттар бойынша электр энергиясының параметрлерiне;  
      3) суық және ыстық сумен жабдықтау бойынша - жыл бойы тәулiктiк берiлетiн судың құрамы, қасиетi мен ысытылу температурасы жөнiндегі гигиеналық талаптарға, сондай-ақ тарату нүктесiндегi судың есептелген шығынына;  
      4) су бұру бойынша - жыл бойы тәуліктік ағынды судың толық ағып кетуiн қамтамасыз етуге;  
      5) лифттермен қызмет көрсету бойынша - жыл бойы тәуліктiк немесе Шарттың негізiнде лифтерді - қауiпсiз пайдалануға;  
      6) қоқыс шығару бойынша - санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға жауап беретiндей қоқыстың толықтай шығарылуына сәйкес келуi тиiс.  
      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 негiзгi қорлардың қуатын, құрамын және тозуын, климаттық және басқа да жергiлiктi жағдайлары ескерiле отырып қызмет көрсетудің режимi мен тұтынудың кепiлдi деңгейi Шартпен белгiленедi.  
      7. Қызмет көрсету режимiнен болуы мүмкiн ауытқулар Шартта көзделедi.

**3. Тараптардың жауапкершiлiгi**

      8. Жалпы үйлiк энергия желiлерiнiң, сондай-ақ есептеу құралдарын техникалық жағдайда ұстау және қауiпсiздiгін қамтамасыз ету энергиямен жабдықтаушы ұйымы болып табылады және ПИК-пен, Тұтынушының өкiлеттi тұлғасымен жасалған жекелеген шарт негізiнде жүзеге асырылады.  
      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, жеке үйлердегi, үй-жайлардағы, үй іргесіндегі жер телімдеріндегі, гараждардағы және сол сияқтылардың құбыр өткізгіштерінің, электр өткiзгіштерінің, электр жабдықтарының техникалық жағдайы мен пайдаланылуы үшiн, сондай-ақ энергияны пайдалану кезiндегi қауiпсiздік техникасы үшiн жауапкершiлiк Тұтынушыға жүктеледi.  
      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 берушi ұйым есептеу құралдарын сатып алады және қондырады.   
      Есептеу құралдарын қондыруды қаржыландыру энергия берушi ұйымның жеке немесе қарызға алған қаражаты есебiнен жүзеге асырылады.Тұтынушы энергия берушi ұйымның сатып алған және қондырған есептеу құралы үшiн кеткен шығынын энергиямен жабдықтауға жасалған Шарт бойынша энергияға белгiленген тариф арқылы өтейді.   
      10. Тұтынушы жеке есептеу құралдарын өз бетiнше сатып алуға құқылы. Мұндай Тұтынушылар үшiн энергиямен жабдықтаушы ұйымның шығындарын тариф арқылы өтеу Шартқа сәйкес есептеу құралдарын орнату үшiн ғана жүргізіледі.   
      11. Есептеу құралдары баспалдақ жайларда немесе дәлiздерде және жекеленген пәтерлерде орнатылады. Есептеу құралдарына өту еркін болуы тиiс.  
      12. Тұтынушы өзiнiң пәтерiнде немесе жеке үйiнде орнатылған есептеу құралының сақталуына және бүтiндiгiне жауап бередi. Тұтынушылардың (пәтер иелерiнiң) есептеу құралдарын баспалдақтағы жайларда орнату кезiнде олардың сақталуы мен бүтiндiгi үшiн жауапкершілік қарамағына сол үй кiретiн ПИК жауапты болады.  
      13. Тұтынушылардың (пәтер иелерiнiң) баспалдақ жайлардағы орнатылған есептеу құралдарын белгiсiз бiреулер ұрлап немесе сындырыпкеткен жағдайда Тұтынушы немесе қарамағына сол үй кiретін ПИК бiр ай мерзiм iшiнде, егер де тараптардың келiсiмiнде басқаша көзделмесе, оларды қалпына келтiреді. Есептеу құралы қалпына келтiрiлгенге дейiн Тұтынушы (пәтер иесi) оны энергия желiсiне қосуды талап етуге құқылы. Мұндай уақытша қосу үшiн ақы алынбайды.  
      14. Тараптардың пайдалану жауапкершiлiгiн бөлу шекарасы желiлердiң тиiстi түрi үшiн 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 жүйесiнiң соңғы ысырмасының бөлу фланцы бойынша;  
      3) суық сумен жабдықтау - басқару торабының соңғы ысырмасының бөлу фланцы бойынша;   
      4) су бұру - Тұтынушы қосылатын жердегi құдық көшелік су бұру жүйесінің шекарасы болып табылады, ал, ауладағы су бұру жүйесінің шекарасы - ғимараттан желiге қосылатын құдық;   
      5) электр энергиясы - ғимаратқа кiретiн 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 мiндеттемелер орындалмаған немесе тиісінше орындалмаған жағдайда көрсетілетін Қызметті беруші мен Тұтынушы Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексiнiң 9-бабының 4-тармағына сәйкес келтiрiлген нақты зиянның орнын толтырады.  
      16. Энергиямен жабдықтаушы ұйым энергия жеткiзушi параметрлерiнiң төмендеуі және форс-мажорлық жағдайлардан туындайтын энергияның жетiспеушiлiгi үшiн Тұтынушының алдында материалдық жауапкершiлiкте болмайды.

**4. Көрсетiлген қызмет ақысын төлеу тәртiбi**

      17. Қолданыстағы заңнамаға сәйкес реттеуге жататын көрсетілген қызмет ақысын төлеу белгiленген тәртiппен уәкiлеттi орган бекiткен тарифтер бойынша жүргізiледi.  
      18. Тұтынушы төлемдi есептiк айдан кейінгі айдың 25-інен кешiктiрмей немесе Тұтынушы мен Қызмет көрсетушi арасындағы келiсiм бойынша Шартта ескерiлген мерзiмде жасауға тиiс.   
      19. Төлем мерзiмiн өткiзiп алған жағдайда Тұтынушы Шартпен белгiленген айыппұлды төлейдi.  
      20. Егер Тұтынушы пайдаланылған энергияға төлем жасамағаны үшiн белгiленген тәртiппен ағытылған болса, онда оны қайта қосу борыш өтелгеннен кейін жүргiзiледi. Бiрнеше (бірден аса) рет ағыту кезiнде оны қосу борышты өтегеннен және қосқаны үшiн төлем жасағаннан кейiн жүргiзiледi, қызмет көрсетудiң осы түрi бойынша тарифi белгiленген тәртiппен аумақтық монополияға қарсы органдарымен келiсiледi.   
      21. Жұмсалған энергия үшiн есеп айырысу есептеу құралдарының көрсеткiшi негiзiнде энергиямен жабдықтаушы ұйым жазып берген есеп бойынша жүргiзiледi.   
      22. Есептеу құралдарының көрсеткiштерін алуды және энергия үшiн есепшоттарды жазуды пәтерлерге бару кезiнде қызметтiк куәлiктерiн көрсетіп энергиямен жабдықтаушы ұйымдардың өкiлдерi жүргiзедi. Есеп Тұтынушыға, ал ол болмай қалған жағдайда онымен бiр пәтерде тұратын Тұтынушы отбасының кәмелеттiк жасқа толған мүшесiне тапсырылады. Екi есептiк кезең iшiнде Тұтынушының кiнәсiнен пәтердегi немесе жеке үйдегi есептеу құралдарының көрсеткiштерiн алу мүмкiн болмаған кезде, Тұтынушының өзi энергиямен жабдықтаушы ұйымға өзiнiң жұмсаған энергиясының саны туралы мәлiмет бермесе, энергиямен жабдықтаушы ұйым белгiленген тәртiппен оның берiлуiн тоқтатуға құқылы.  
      23. Тараптардың келiсуi бойынша есептеу құралдарынан көрсеткiштi алу мен төлем құжаттарын толтыру кезiнде Тұтынушыға өзiне өзi қызмет көрсетуiне жол берiледi. Бұл кезде төлем құжатын жазуды және төлеудi Тұтынушының өзi жүргiзедi. Төлем құжаттарын жазу және төлеу кезiнде Тұтынушының жiберген қателерi талаптардың ескiру мерзiмi шегiнде олардың анықталу шамасына қарай энергиямен жабдықтаушы ұйымда есепке алынады.  
      24. Тұтынушының кiнәсiнан болмаған есептiң уақытша бұзылуы кезiнде электр энергиясы үшiн есеп айырысу егер Шартта электр энергиясының аз саны көрсетiлмесе, алдыңғы есептiк кезеңнiң орта тәулiктiк шығысы бойынша жүргiзiледi.  
      Электр энергиясының орта тәулiктiк есептеу кезеңi бiр айдан аспауына, бұл кезде есеп айырысу есебi толық көлемде қалпына келтiрiлуi керек.  
      Егер есеп айырысу есебiн көрсетiлген мерзiмде қалпына келтiру мүмкiн болмаса, Тұтынушыға жіберілген электр энергиясына есеп айырысу және қалпына келтiру тәртiбi Тұтынушының және энергиямен жабдықтаушы ұйымның келiсiмiмен белгiленеді.  
      25. Тұтынушының есептеу құралының қосылу сызбасына өзгерiс енгiзгенi, оның бүлiнгенi, пломбасының жұлынуы, дискiнiң жасанды тоқтатылуы және басқа бұзылушылықтар анықталған кезде немесе егер Тұтынушы энергияны қымқыру мақсатында жасырын сым өткiзгенiн немесе есептеу құралының көрсеткiшiн бұрмалайтын тетiк орнатқанын энергиямен жабдықтаушы органның өкiлдерi бұрынғы баруларында табуға мүмкiн болмаған жағдайда Тұтынушыға энергиямен жабдықтаушы ұйым белгiленген тәртiппен соңғы тексеру өткiзiлген сәттен бастап, алайда, энергияны пайдаланғаны үшiн талаптың ескiру мерзiмiнен аспайтын қайта есептеудi жүргiзедi.  
      Қайта есептеу:  
      1) жарықтандырғыш ток қабылдағыштардың қуаты және олардың пайдалану сағаттарының саны бойынша;  
      2) Тұтынушыда штепсельдi розеткалар болған жағдайда (олардың санына қарамастан) – қуаты 600 Ватт бiр розетканың тәулiгiне 24 сағат пайдалануы есебiнен, ал қуаты 600 Ватт артық жылыту құралдары немесе басқа электр жабдықтары табылған жағдайда - Тұтынушының пайдалануындағы электр жабдықтың оның нақты қуатының тәулiгiне 24 сағат пайдалануы есебiнен жүргiзiледi.  
      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. 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 тағы басқалары) 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 өзгерiстер Тұтынушының энергиямен жабдықтаушы ұйымға өтiнiш берген сәтiнен бастап жүзеге асырылады.  
      27. Есептеу құралдары уақытша болмаған жағдайда бiр адамға есептелiнетiн қызмет көрсетулер үшiн төлемдер тұрушылардың нақты саны бойынша алынады.   
      28. Кондоминиум (ПИК) объектілерiн басқаратын органдар жалпы үйлердің мұқтаждықтарына жұмсалатын энергия үшiн белгіленген тәртiппен бекiтiлген тариф бойынша, пайдалану жауапкершiлiгі шекарасында орнатылған есептеу құралдары бойынша есеп айырысады.  
      29. Есептеу құралдарын тараптардың пайдалану жауапкершiлiгiнiң бөлiну шекарасынан тыс жерде орнатылуы кезiнде, бөлiну шекарасынан бастап есептеу құралдарын орнату орындарына дейiн желi учаскесiндегі шығындар көрсетiлген желi учаскесi баланста тұрған иесiне шарт негiзiнде 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 еткенi үшiн төлем Қызмет көрсетушi Тұтынушымен келiсуi бойынша жыл iшiнде бiрқалыпты не осы қызмет түрiн ұсыну кезеңiнде жүргiзiледi және Шартпен анықталады.   
      32. Қызмет беруші мен Тұтынушы арасындағы қарыздарға байланысты барлық даулы мәселелер заңнамамен белгіленген тәртіпте шешiледi.  
      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 өмiрi мен денсаулығы үшiн қауiпсiз, оның мүлкiне зиян келтiрмейтiн белгiленген сапада қызмет көрсетудi алуға;  
      2) қызмет көрсетулерге бағаларды (тарифтердi) бекiту тәртiбi туралы осы көрсеткiштердi бақылауды жүзеге асыратын тиiстi мемлекеттік органдардан ақпараттар алуға;  
      3) егер Қызмет көрсетушi белгiленген тәртiппен есеп ұсынбаса, алған қызметi үшiн төлем жасамауға;   
      4) қызмет көрсетудiң кемшіліктері салдарынан өмiрiне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірiлген шығындар мен зияндарды толық көлемде өтеудi, сондай-ақ, моральдық залалды өтеудi Қызмет көрсетушiден талап етуге;  
      5) Шартпен бекiтiлген артық үзiлiстер уақыты үшiн қызмет көрсетуге төлем жасамауға;  
      6) энергиямен жабдықтаушы ұйымға талап қоюға және белгiленген нормалар мен стандарттарға (нормативтiк-техникалық құжаттардың талаптарына) сәйкес келмеген уақыттар кезеңiндегi (Шартта белгiленгеннен артық) қызмет көрсетулерге төлемеуге;   
      7) дер уақытында төлем жүргiзген жағдайда оған қажеттi мөлшерде энергияны пайдалануға;  
      8) бiржақты тәртiппен Шартты бұзуға, бұл туралы энергиямен жабдықтаушы ұйымды хабардар еткен және пайдаланған энергияға толық өтемақы төлеген жағдайда құқығы бар.  
      34. Тұтынушы:   
      1) көрсетілетін қызметтіберушімен жеке шарт жасасуға;  
      2) қызметтердi пайдалану кезiнде техника қауiпсiздiгi 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 мерзімде ақы төлеуге;   
      5) пәтерден, жеке үйден кету кезінде пайдаланылған қызметтер үшін кететін күнді қоса отырып есеп айырысуға.  
      35. Тұтынушыға жол берілмейді:   
      1) көрсетілетін қызметті берушімен келісімінсіз пәтер ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды қайта жарақтандыруға;  
      2) көрсетілетін қызметті берушімен келісімінсіз қуаты үйішілік 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 жұмсалуы 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 тұтынуына 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 есептелінеді.  
      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.

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