

Алматы облысы бойынша коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну қағидаларын бекіту туралы

Күшін жойған

Алматы облысы әкімдігінің 2015 жылғы 24 желтоқсандағы № 559 қаулысы. Алматы облысы Әділет департаментінде 2016 жылы 22 қаңтарда № 3681 болып тіркелді. Күші жойылды - Алматы облысы әкімдігінің 2021 жылғы 6 сәуірдегі № 129 қаулысымен

Ескерту. Күші жойылды - Алматы облысы әкімдігінің 06.04.2021 № 129 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

"Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы" 2001 жылғы 23 қаңтардағы Қазақстан Республикасы Заңының 37-бабына және "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасы Заңының 10-3-бабы 2-тармағы 4-б) тармақшасына сәйкес Алматы облысының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Осы қаулының қосымшасына сәйкес Алматы облысы бойынша коммуналдық қызмет көрсету қағидасы бекітілсін.
2. "Алматы облысының энергетика және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық басқармасы" мемлекеттік мекемесінің басшысына (Б.Тәнекенов) осы қаулыны әділет органдарында мемлекеттік тіркелгеннен кейін ресми және мерзімді баспа басылымдарында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Үкіметі белгілеген интернет-ресурста және облыс әкімдігінің интернет-ресурсында **ж а р и я л а у ж ү к т е л с і н .**
3. Осы қаулының орындалуын бақылау облыс әкімінің бірінші орынбасары **М Б и г е л д и е в к е ж ү к т е л с і н .**
4. Осы қаулы әділет органдарында мемлекеттік тіркелген күннен бастап күшіне енеді және алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Облыс әкімі

А. Баталов

Алматы облысы әкімдігінің 2015 жылғы "24" желтоқсандағы № 559 қаулысына қосымша

Алматы облысында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну Қағидалары

1. Жалпы ереже

1. Осы Алматы облысында коммуналдық көрсетілетін қызметтерді ұсыну қағидалары қолданылып жүрген заңдарға сәйкес жасалды және коммуналдық қызмет көрсету тәртібін, шарттары мен коммуналдық қызмет көрсету ақысын белгілейді, сондай-ақ қызмет берушілер мен тұтынушылардың құқықтары мен міндеттерін айқындайды.

2. Осы Қағидаларда мынадай анықтамалар қолданылады:

Коммуналдық қызмет көрсету - электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау, канализациялау, сондай-ақ пәтерлерде, жеке тұрғын үйлердегі азаматтарға, сондай-ақ үй-жай маңайындағы, гараждар мұқтаждықтары үшін жекелеген кәсіпкерлікпен айналысатын азаматтарға тұратын жерлері бойынша, кондоминиум объектілеріне қоқысты әкету және лифт бойынша қызмет көрсету; Қызмет көрсетуді беруші - электрмен жабдықтаумен, жылумен жабдықтаумен, сумен жабдықтаумен, канализациялаумен айналысатын заңды және жеке тұлға, сондай-ақ қоқысты әкету мен лифт бойынша қызмет көрсету, абоненттері мен кондоминиум объектілеріне қызмет көрсету - жылу және электр энергиясын жеткізу болып табылады.

Тұтынушы - коммуналдық қызметті пайдаланатын азамат, қызмет көрсетуді беру режимі - көрсетілетін қызметтің әрбір тұрпаты үшін белгіленген міндетті нормалар жүйесі;

Энергиямен жабдықтау - тұтынушыларға электр энергиясын, жылу энергиясын, су жеткізу және сату;

Энергия беруші ұйым - энергия беруді және (немесе) бөлуді жүзеге асыратын ұйым;

Энергия - электр және жылу энергиясы, электр рыногында тауар болып табылатын су.

3. Тұтынушыларды энергиямен жабдықтау және қоқысты әкету және лифт бойынша қызмет көрсетумен байланысты осы Қағидаларда жазылмаған мәселелер және қолданылып жүрген заңдармен реттеледі.

4. Газбен жабдықтау жөніндегі коммуналдық қызметтердің көрсетілуімен байланысты мәселелер жекелеген нормативтік құқықтық кесімдермен реттеледі.

2. Қызмет көрсетуді ұсыну тәртібі және шарттары

5. Қызмет көрсетуді беру Қызмет көрсетуді беруші мен Тұтынушы арасындағы жеке шарттың негізінде жүргізіледі.

Тұтынушылар пәтер иелерінің кооперативі басқармасына немесе жеке немесе заңды тұлғаға шарт жасасу жөніндегі өз құқықтарын заңдарда белгіленген

тәртіппен табыстауға құқылы.

Шарт осы Қағидаға қайшы келмеуі, ал оның мәтіні аумақтық монополияға қарсы органдармен келісілуі тиіс.

Шарт айқын емес мерзімге жасалған деп есептеледі (егер тараптардың келісімімен басқаша көзделмесе) және осы Қағиданың 35 және 38-тармақтарында көзделген негіздемелер бойынша өзгертілуі немесе бұзылуы мүмкін.

6. Қызмет көрсетуді беру 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 қолданылып жүрген стандарттар жөніндегі электр энергиясының параметрлеріне;

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

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

5) лифтімен қызмет көрсету бойынша - жыл бойы тәуліктік немесе шарттың негізінде лифтіні қауіпсіз пайдалануға;

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

7. Коммуналдық мақсаттағы негізгі қорлардың қуатын, құрамын, төзімділігін, климаттық және басқа да жергілікті жағдайлары ескеріле отырып қызмет көрсетулерді беру режимі мен тұтынудың кепілді деңгейі Шартпен белгіленеді.

8. Қызмет көрсетуді ұсыну режимінен мүмкін деген ауытқулар міндетті тәртіппен шартта көзделуі тиіс.

3. Тараптардың жауапкершілігі

9. Жалпы үйлік энергия желілерінің, сондай-ақ есепке алу құралдарын техникалық жағдайда ұстау және қауіпсіздігін қамтамасыз ету Қызмет көрсетуді берушінің міндеті болып табылады және пәтер иелері коопертивімен немесе Тұтынушының өкілетті тұлғасымен жасалған жекелеген шарт негізінде жүзеге асырылады.

Қызмет көрсетуді беруші қызмет көрсетуді өз алдына жеке және (немесе) энергия беруші немесе осындай қызмет түріне лицензиясы бар мамандандырылған ұйыммен жасалған шарт бойынша жүргізе алады. Мамандандырылған ұйымдарды тарту тендерлік негізде жүргізіледі.

Пәтерлердегі, жекелеген үйлердегі, 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 т ұ т ы н у ш ы ғ а жү к т е л е д і .

10. Реттеліп көрсетілетін коммуналдық қызметтерді (тауарларды, жұмыстарды) есепке алу аспаптарын сатып алу мен орнату тәртібі "Табиғи монополиялар және реттелетін нарықтар туралы" Қазақстан Республикасының 1998 жылғы 9 шілдедегі № 272 Заңымен реттеледі.

11. Тұтынушы өзінің пәтерінде немесе жеке үйінде орнатылған есепке алу құралының сақталуына және бүтіндігіне жауап береді. Баспалдақтағы торларға тұтынушылардың (пәтер иелерінің) есепке алу құралдарын орнату кезіндегі олардың сақталуы мен бүтіндігі үшін қарамағына сол үй кіретін пәтер иелері кооперативі жауапкершілік арқалайды. Пәтер иелері кооперативі болмаған жағдайда, есепке алу құралының сақталуына Тұтынушы жауапкершілік а р қ а л а й д ы .

12. Тұтынушылардың (пәтер иелерінің) баспалдақ торларында орнатылған есепке алу құралдарын белгісіз біреулер ұрлап немесе сындырып кеткен жағдайда тұтынушы немесе сол үй кіретін пәтер иелері кооперативі 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. Мұндай уақытша қосу үшін ақы а л ы н б а й д ы .

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

1) жылу - басқару торабының соңғы ысырмасының бөлу фланцы бойынша;

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

3) суық сумен жабдықтау - басқару торабының соңғы ысырмасының бөлу ф л а н ц ы б о й ы н ш а ;

4) канализациялау - тұтынушы қосылатын жердегі құдық көшедегі канализациялық желі шекарасы болып табылады, ал ауладағы канализация шекарасы - ғимараттан желіге қосылатын құдық;

5) электр энергиясы - ғимаратқа кіретін сым ұшында.

14. Міндеттемелер орындалмаса немесе орындалуы ойдағыдай болмай шықса, шарт бойынша қызмет беруші мен тұтынушы Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің 9-бабының 4-тармағына сәйкес келтірілген нақты зиянның о р н ы н т о л т ы р у ы т и і с .

15. Қызмет көрсетуді беруші тұтынушының алдында энергия жеткізуші параметрлерінің және форс-мажорлық жағдайлардан (стихиялық құбылыстар,

әскери іс-қимылдар және тағы сол сияқты) туындайтын энергияның жетіспеушілігі үшін тұтынушы алдында материалдық жауапкершілік алмайды.

4. Көрсетілген қызмет ақысын төлеу тәртібі

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

17. Тұтынушы төлемді есептік айдан 25 жұлдызынан кешіктірмей немесе Тұтынушы мен Қызмет көрсетуші арасындағы келісім бойынша Шартта ескерілген мерзімде жасауы тиіс.

18. Төлем мерзімін өткізіп алған жағдайда Тұтынушы шартпен белгіленген айыппұлды төлейді.

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

20. Жұмсалған энергия үшін есеп айырысу есеп жүргізу құралдарының көрсеткіші негізінде Қызмет көрсетуді берушінің жазып берген есеп бойынша жүргізіледі.

21. 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 Тұтынушыныңөзі жүргізеді.Төлем құжаттарын жазу және төлеу кезінде Тұтынушының жіберген кателері талаптардың ескіру мерзімі шегінде олардың анықталу шамасына қарай Қызмет көрсетуді берушіде есепке алынады.

Тұтынушының кінәсі бойынша 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 есептік кезеңі бір айдан, бұл кезде есеп айырысу есебі толық көлемде қалпына келтірілуі керек, аспауы тиіс.

Егер есеп айырысу есебін көрсетілген мерзімде қалпына келтіру мүмкін болмаса, абонентке босатылған электр энергиясына есеп айырысу және есепке алу тәртібін қалпына келтіру тәртібі Тұтынушының және Қызмет көрсетуді берушінің келісімімен белгіленуі тиіс.

Тұтынушының 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 Қызмет көрсетуді берушінің өкілдері бұрынғы баруларында табуға мүмкін болмаған жағдайда Тұтынушыға Қызмет көрсетуді беруші белгіленген тәртіппен соңғы тексеру өткізілген сәттен бастап, алайда энергияны пайдаланғаны үшін талаптың ескіру мерзімінен аспайтын қайта е с е п т е у д і жү р г і з е д і .

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) - бір розетканың 600 Вт қуаттың тәулігіне 24 сағат пайдалануы есебінен, ал 600 Вт қуаттан артық жылыту құралдары немесе басқа электр жабдықтары табылған жағдайда - Тұтынушының пайдалануындағы жабдықтың оның нақты қуатының тәулігіне 24 сағат пайдалануы есебінен жүргізіледі.

22. Өтініш берілген және растайтын құжатты (емдеу мекемесінен, жұмыс орнынан анықтама, санаторий жолдамасының түбіршегі, уақытша тұрған жері бойынша тіркеулі туралы анықтама, қонақүйде тұрғаны үшін төлемі туралы түбіршек, және тағы басқа үй-жайлардан) 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 Қызмет көрсетуді берушіге өтініш берген сәтінен бастап жүзеге асырылады.

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

24. Кондоминиум объектілерін басқаратын органдар жалпы үйлерін мұқтаждарына жұмсалатын энергия үшін белгіленген тәртіппен бекітілген тариф бойынша, пайдалану жауапкершілігі шекарасында орнатылған есептеу құралдары бойынша есеп айырысады.

25. 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.

26. Лифтіні пайдаланғаны үшін төлем 1-ші және 2-ші қабаттағы тұрғындардан басқаларының бәрінен алынады.

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

28. Қызмет көрсетуші мен Тұтынушы арасындағы төленбеген қарыздарға байланысты барлық даулы мәселелер сотта шешіледі.

5. Тұтынушының құқығы мен міндеттері

29. 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) егер Қызмет көрсетуші белгіленген тәртіппен есеп ұсынбаса, алған қызметі үшін төлем жасамауға ;

4) қызмет көрсетулердің жеткіліксіздігі салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығындар мен зияндарды толық өтеуді, сондай-ақ моральдық залалды және айыппұлды толық өтеуді Қызмет көрсетушіден талап етуге ;

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

6) Қызмет көрсетуді берушіге талап қоюға және белгіленген нормалар мен стандарттарға (нормативтік-техникалық құжаттардың талаптарына) сәйкес келмеген уақыттар кезеңіндегі (Шартта белгіленгеннен артық) қызмет көрсетулерге төлемеуге ;

7) дер уақытында төлем жүргізген жағдайда оған қажетті мөлшерде коммуналдық қызметтерді пайдалануға ;

8) біржақты тәртіппен шартты бұзуға, бұл туралы Қызмет көрсетуді берушіні хабардар еткен және пайдаланған коммуналдық қызметтерге толық өтемақы төлеген жағдайда құқығы бар .

30. Тұтынушы :

1) Қызмет көрсетушімен жеке шарт жасасуға;

2) қызметтерді пайдалану кезінде техника қауіпсіздігі талаптарын сақтауға;

3) аварияларды жою, есептеу және бақылау құралдарын қарау үшін электр, жылу, сумен жабдықтау, канализация қондырғыларымен жұмыс істеуге құқығы бар қызмет көрсетушілердің немесе арнайы кәсіпорындардың өкілдеріне мүмкіндікті қамтамасыз етуге ;

4) белгіленген мерзімде ұсынылған қызмет көрсетулер мен энергияға дер

кезінде ақы төлеуге;

5) пәтерден, жеке үйден кету кезінде пайдаланылған қызметтер үшін кететін күнге дейін есеп айырысуға міндетті.

31. Тұтынушыға:

1) Қызмет көрсетушінің келісімінсіз пәтер ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтау мен құрылғыларды қайта жарақтандыруға;

2) Қызмет көрсетушінің 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;

3) энергия есебін жүргізудің қолда бар сызбасын бұзуға;

4) жылу жүйелерінде жылу тасымалдағыштарды тікелей мақсаттан тыс пайдалануға (жүйеден және жылыту құралдарынан су ағызу) тыйым салынады.

6. Қызмет көрсетушінің құқықтары мен міндеттері

32. Қызмет көрсетушінің:

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;

4) Тұтынушы қызмет көрсетуге алдын ала төлем жасаған жағдайда, белгіленген тәртіппен бекітілген қолданыстағы тарифтен жеңілдіктер жасауға құқығы бар.

33. Қызмет көрсетуші:

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 жеке шарт жасасуға;

3) Тұтынушыға нормативтік - техникалық құжаттардың міндетті талаптарына сапасы бойынша тиісті энергия мен 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 барлық шараларды қабылдауға;

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

7) Тұтынушыға ай сайын көрсетілген қызмет пен энергия үшін есепті ұсынуға міндетті .

34. Қызмет көрсетушіге :

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 ;

3) ай сайынғы қызмет көрсету есебін берместен, Тұтынушыдан төлем талап етуіне тыйым салынады ;

4) 23-тармаққа сәйкес өзіне-өзі қызмет көрсетуге көшірілген Тұтынушы электрмен жабдықтаушы ұйымның өкілі есептеу құралының көрсеткішін алдына-ала түсіруінсіз ақы төлемегені үшін ағытып тастауына тыйым салынады.

7. Келіспеушіліктерді шешу тәртібі

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

36. Қызмет көрсетілмеген, қызмет көрсету тиісті сапада немесе толық көлемде болмаған жағдайда Тұтынушы бұл туралы Қызмет көрсетушіге Тұтынушының өзі (арызбен) немесе телефонограммамен міндетті түрде оның берілу уақытын, күнін және берген және оны қабылдаған адамның тегін көрсету арқылы хабардар етуі тиіс. Телефонограммада: қызмет көрсетудің нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлау сипаты және Қызмет көрсетуші өкілінің болу қажеттігі (егер қызмет көрсетудің нашарлауы немесе оның тоқтатылуы Қызмет көрсетушінің 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 Қызмет көрсетуші өкілінің қолы қойылады.

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

37. Қызмет көрсетуші 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 уақыты;

2) қызмет көрсету сапасының нашарлау сипаты;

3) өтініштің берілу уақыты мен тіркеу нөмірі (Қызмет көрсетушінің журналы бойынша);

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

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

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

38. Қызмет көрсетулер кезінде Тұтынушының жіберген бұзушылықтары Қызмет көрсетуші мен Тұтынушы уәкілдерінің екі жақты актісімен екі данада ресімделіп, оның біреуі Тұтынушыға тапсырылады.

Акті Тұтынушы қол қоюдан бас тартқан жағдайда да, бірақ оны Қызмет көрсетушінің комиссиясы немесе құрамында кем дегенде үш адамы бар кондоминиум объектілерін басқару органдары ресімдеген жағдайда, күші бар деп есептелінеді.

39. Акті негізінде Қызмет көрсетуші есептелінбеген энергияның санын анықтайды және Тұтынушыға қосымша төлем сомасы негізімен сотқа дейінгі талапты жібереді.

Тараптардың келісімі бойынша даулардың реттелмеуі жағдайында Қызмет көрсетуші 10 күндік мерзім ішінде сотқа Тұтынушыдан берілген соманы мәжбүрлеу тәртібімен өндіріп алу туралы талап арыз береді және белгіленген тәртіппен шарттың орындалуын тоқтата тұруға құқылы.