

**Тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсетудiң /тұрғын үй мен жер учаскесiн пайдалану, күтiп ұстау, жылумен, электрмен, сумен жабдықтау, канализация, қоқыс шығару, лифттер/ ЕРЕЖЕЛЕРI**

***Күшін жойған***

Қазақстан Республикасының Құрылыс, тұрғын үй және аумақтарда құрылыс салу министрімен бекітілген 1996 жылғы 1 шілде Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 1996 жылғы 24 шілдеде N 188 тіркелді. Бұйрықтың күші жойылды - ҚР Табиғи монополияларды реттеу және бәсекелестікті қорғау жөніндегі агенттіктің 1999 жылғы 30 қыркүйектегі N 76-ОД және ҚР энергетика, индустрия және сауда министрінің 1999 жылғы 01 қазандағы N 302 бірлескен бұйрығымен.

         Бұйрықтың қазақша мәтіні жоқ.   
       \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Извлечение из совместного приказа   
      Председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции от 30 сентября 1999 года N 76-ОД и Министра энергетики, индустрии и торговли РК от 1 октября 1999 г. N 302

      В соответствии с  Законом Республики Казахстан "Об электроэнергетике" и планом мероприятий по реализации программы действий Правительства Республики Казахстан на второе полугодие 1999 года и 2000 года ПРИКАЗЫВАЕМ:   
      1. .....   
      2. .....   
      3. .....   
      4. .....   
      5. Признать утратившими силу ........ и "Правила предоставления коммунальных услуг" утвержденный Министром строительства, жилья и застройки территорий Республики Казахстан от 1 июля 1996 года.   
      6. .....

      Председатель                     Министр   
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

               Келiсiлдi: Бекiтемiн:

       Қазақстан Республикасы           Қазақстан Республикасының

     Баға және монополияға            Құрылыс, тұрғын үй және

     қарсы саясат жөнiндегi           аумақтарда құрылыс салу

     мемлекеттiк комитетiнiң          министрi

     Төрағасы

       1996 жылғы 1 шiлде               1996 жылғы 1 шiлде

                             1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

          1.1. Тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету жөнiндегi Ереже /бұдан әрi - Ереже/ - Қызмет көрсетушi\* мен Тұтынушы\*\* арасындағы қарым-қатынасты реттеу үшiн және тұтынушы жақтың құқығын қорғау мақсатында жасалынып отыр. Мұнда тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету /бұдан кейiн - Қызмет көрсету/ жұмысында заңмен белгiленген тәртiпте тұрғын үйлердi, жер учаскелерiн пайдалану жұмыстары, жылумен, электрмен, сумен, газбен қамтамасыз етiп, сарқынды су ағатын жүйенi /канализация/, лифтiнi пайдалану Ережелерiн ұсынады.    
      Бұл Ереже тұрғын үйлердi, жер учаскелерiн, үй арасындағы жүйенi, инженерлiк құралдар мен қондырғыларды пайдаланып, тәртiпке сай ұстауда, оған күтiм жасап, iстелiнген қызмет көрсетулерге ақы төлеудi негiздей отырып, нақтыландырып, пайдаланатын тұтынушымен қызмет көрсететiн мекемелер арасындағы ведомстволық бағыныштылығына жеке меншiк түрлерiне қарамастан қызмет көрсететiн, оны пайдаланатын тұтынушылар арасындағы құқығын айқындап, мiндеттерiн белгiлейдi.    
      Қызмет көрсетушiлер мен Тұтынушыларды бұл Ережеден басқа регламент ретiнде мемлекеттiк органдардың өкiлдерi дайындаған энергияны, жылу мен суды, лифт шаруашылықтарын пайдалану туралы Ережелердi де нормативтiк құжаттар ретiнде басшылыққа алуға тиiс.    
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    
      Ескерту: <\*> Қызмет көрсетушi - Тұтынушыға қажетiне қарай қызмет    
                   көрсететiн ұйым - делдалы немесе қызмет көрсетудi    
                   ұсынатын кәсiпорын дайындап орындаушы. 

                <\*\*> Тұтынушы    
              - қызмет көрсететiн ұйымның немесе мекеменiң арасында

  жасасқан шартқа сәйкес шаруашылық-тұрмыстық қажетiне керектi қызмет

/услуга/ алатын адам.

             - жеке меншiктi пәтерлерi /үйлерi/ бар және басқа да

тұрғындарды бiрiктiретiн, тұратын үй еместердi де жалға /арендаға/

алатын тұтынушы кооператив, оған қызмет көрсетушi мекемелермен шарт

жасап, мәмілеге келуге құқық берiлген.

-----------------------------------------------------------------------

       1.2. Бұл Ереже Қазақстан Республикасынан Баға және

антимонополиялық саясат жөнiндегi Мемлекеттiк Комитетiнiң 1996 ж.

12 қаңтардағы "Тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсетудiң типтiк келiсiм

шартына" /бұдан әрi - Келiсiм Шарт/ мiндеттi түрдегi қосымша болып

табылады.

       2. Тұрғын үйлердегi, жер бөлiктерiн, үй арасындағы

        жүйелердi, инженерлiк құралдар мен керектi

        жабдықтарды пайдалану мен ұстау тәртiбi

          Тұрғын үйдi, жер бөлiктерiн, үй арасындағы жүйелердi, инженерлiк құралдар мен керектi жабдықтарды пайдалануы төмендегi жүйелермен iске асырылады:    
      - тұтынушыға немесе жеке бiр адамға тұрғын үйлердi, жер бөлiктерiн пайдаланып ұстау үшiн қызмет көрсетушi мекеме тiкелей Келiсiм шарт арқылы бередi;    
      - тұтынушыларға салқын су және ыстық сумен қамтамасыз ететiн жүйенi, жылу беретiн, каналдық жүйенi, газ беретiн, қоқыс шығаратын, лифт, т.б. жүйелердi, сол сияқты үйге электр келетiн нүктеден әрбiр үйге келетiн электросчетчикке дейiнгi, желiлердiң жүйелерiн қызмет көрсететiн мекеме тiкелей келiсiм шарт арқылы бередi;    
      - пәтердегi электрмен қамтитын жүйеден электросчетчикке дейiнгi аралықты - Тұтынушыларға;    
      Тұрғын үйдi, жер учаскесiн және үй арасындағы жүйелерге техникалық қызмет көрсету, инженерлiк құрал-жабдықтарға және құрылғыларға толық немесе аздаған көлемде жөндеу қызметiн iстеген кезде қызмет көрсетушiлер акты жасау арқылы жұмысты атқарып, қызмет көрсету тiзбесiнде белгiленген тарифке сәйкес алынады. 

        3. Пайдалану, ұстау және техникалық қызмет    
         көрсетудiң тiзбектерi 

        Үйдiң айналасындағы қабырғаға қарай алаңқайларды ауыстыру.    
      Жинақтап тұрғызылған ғимараттардың элементтерiнiң қосындысын, блок пен панельдердегi жарықтарды герметизация жасау;    
      Мұздаған үйдiң қабырғасын майлау;    
      Үйдiң сырт қабырғасын сылау мен сырлау жұмыстары.    
      Желдеткiш қуыстар мен жел тартқыш қондырғыларды тазалау және жөндеу.    
      Үйдiң төбесiндегi қаңылтыр, темiр, асбоцемент шатырлардың /толық ауыстырулардан басқаларын/ түйiскен тұстарын қоса алғанда, кемiс-кетiктерiн толық түзету, фасадтық элементтерiн бекемдеу жөнiндегi жұмыстардың барлық түрлерi, оралмалы төсенiштердiң тозған жерлерiн ауыстыру, шатырдың қорғауыш-әрлеуiш қабатын орнату және қалпына келтiру, шатырға шығар тұстағы жөндеу және бөлшектерiн ауыстыру, шағын ашпа әйнектер мен арнаулы жаппаларды жөндеу;    
      Кiре берiстегi металл сүйенiштердi ауыстыру және бекемдеу, баспалдақтар мен алаңдардағы ойықтар мен жабдықтарды, бастырмалардың жеке бөлшектерiн қалпына келтiру немесе ауыстыру.    
      Тұрғын үйден басқа жайлардың бәрiндегi сылау-сырлау жұмыстарының барлық түрлерi.    
      су ағатын құбырларды, тағы басқа суағар құрылғыларды бекемдеу, сыртқы есiктердегi серiппе темiрлердi алу.    
      Балалар және спорт алаңдарының жабдықтарын жөндеу.    
      Жол жақтауларының, тротуарларын, шағын жүргiншi жолдарының ойылып кеткен жерлерiн жөндеу.    
      Фасадтардың жаппасын және үй асты жертөлелерiнiң едендерiн тексеруден өткiзу.    
      Цокольдардағы қуыстарды ашу және шатырларды желдету жұмыстары.    
      Кiре берiстегi терезелердiң, есiктер мен оның терезе блоктарының сынған көздерiн ауыстыру, кiре берiс есiктердi жылыту, шатыр жаппаларын жөндеу және жылыту, шатырдағы терезе көздерiн әйнектеу және жабу, үйлердiң цокольдарындағы қуыстарды бiтеу, сыртқы есiктердегi серiппе темiрлердi жөндеу және орнату, сыртқы есiктердi жөндеу және жылыту, құбыр желiлерiн жылу сақтағыш заттармен орау, құбыр желiлерiнiң құдықтарын тазарту, суағар жүйелердi маусымдық пайдалануға дайындау, шатырды қоқыстан, балшықтан, жапырақтардан тазарту.    
      Жарық энергиясын пайдаланушылардың /электр шамын орнатуын қоспағанда/, жалпылама пайдаланылатын орындарда /кiре берiстер, баспалдақ алаңдары, элеватор және су өлшегiн тораптар, үй асты жертөлелерi, лифттердiң мәшине жайлары/ электр сымдарын ақаусыз күтiп ұстау жөнiндегi жұмыстар.    
      Тротуарларды, жол жақтауларын, асфальттанған аулаларды, шағын жүргiншi жолдарын, сыртқы баспалдақтарды, алаңдарды қар мен мұздақтардан арылтып тазарту, тротуарларды жуу.    
      Кварталдардың арасындағы суағар арықтарды тазалау, аула аумақтарын жаппай тазарту /қар ерiп бiткеннен кейiн қалған қоқысты қоса/.    
      Жазғы маусымда газондарды қырқып тегiстеу және қураған бұталарды кесу.    
      Алаңдарды /тұрмыстық, ойын/ контейнер алаңдарын тазалау, тротуарлардағы қоқыс салғыштарды тазарту.    
      Қоқыс салатын камералардан қоқысты әкету, контейнердi жинап алып кететiн орынға қарай әкелiп қою.    
      Аула iшiндегi әжетханаларды, жуынды төгетiн шұқырларды тазалап, жинастыру және әктеп тұру.    
      Үй асты жертөлелерiн, шатырларды тазарту және дезинфекциялаудан өткiзу.    
      Инженерлiк жабдықтарға техникалық қызмет көрсету: прокладкаларды, клапандарды ауыстыру, әжетханалардағы су ағызар қондырғыларды реттеу және ұсақ-түйегiн жөндеу; кәсiби жөндеу өндiрiсi; апаттардың алдын алу /тесiктердi дәнекерлеу/; үй асты жертөлелерiндегi канализацияны тазарту; суық және ыстық сумен қамтамасыз ететiн құбыр желiлерi мен канализацияның тозған жерлерiн 1 ұзын метрге дейiн ауыстыру. 

        4. Қызмет көрсетудiң шарттары 

        4.1. Тұрғын үйдi, жер бөлiктерiн пайдаланып күтiп ұстау жөнiнде қызмет көрсету үйдiң сақталуын, жайлы тұру шарттарын, аймақты көркейтудi қамтамасыз етуге бағытталуға тиiс.    
      Үйдiң iшкi желiлерi, инженерлiк жабдықтары мен құрылғылары Тұтынушыларға қызмет көрсетуге әрдайым әзiр күйiнде тұруы керек.    
      - қызмет көрсетушiлер жергiлiктi органның тиiстi басқармасына хабарлап, келiсе отырып жөндеу және профилактикалық жұмыстарды жүргiзу үшiн бүгiнгi кезде қолданып жүрген құрылыстық нормативке және Ережеге сәйкес жай және күрделi жөндеуден өткiзу үшiн бекiтiлген басқа нормативтiк құжаттарға сәйкес жұмыс iстейдi.    
      сырттағы ауаның тәулiктегi орташа температурасы +8 градус С болған кезде /СНиП 2.04.07.86 "Тепловые сети"/ сүйене отырып үйлердi жылытатын жүйелер ауыстырылады, ол жылу беретiн сезондық кезеңде емес оның басында немесе аяғында жүргiзiледi.    
      Қызмет көрсетушiлер тарапынан нақтылы себебi болмай ойламаған жерден болған апаттар мен төтенше кездейсоқ жағдайларға байланысты болған кезеңде орындалады. 

        4.2. Сырттағы ауаның тәулiктегi орташа температурасы +8 С төмен болған кезде тұрғын үйлердi жылытатын жүйе мен жылу беретiн маусым бiткенше жылу беру, тиiстi ақша төлемi төленбеген кезде, оны тоқтатып, ағытып тастауға рұқсат жасалмайды. 

        4.3. Қызмет көрсетудiң сапасы бақылау нүктесiне сай белгiленедi, оның орналасуы Қызмет көрсетушiлермен келiсiледi және ол акты жасау арқылы нақтыланады. 

        4.4. Тұтынушыларға қызмет көрсетудiң сапасы мен қауiпсiздiгiне бақылау орнату жұмысын мемлекеттiк басқару органдары жүзеге асырады, ал оның территориялық органдары жергiлiктi атқару комитетiнiң органдарымен бiрлесе отырып, тұтынушылардың пайдалану көлемiн айқындауына құқық берiледi, сөйтiп оларға қызмет көрсетудiң тәртiбiн және қуаттылық күшiн есептей отырып, оның гарантиялық деңгейiн нақтылайды, онда тұрғын үй коммуналдық бағыттағы негiзгi қордың құрамы мен тозуын ескередi, сол секiлдi ауа райының күрделiгiн және халық тұтынатын пункттың жергiлiктi жағдайын ескередi. 

        4.5. Қызмет көрсетудiң тұтыну қасиеттерi мен режимi төмендегi талаптарға:    
      - жылумен қамтамасыз ету бойынша - үй-жайларды жылыту жөнiндегi iс-шаралар орындалған жағдайда тұрғын үйлердегi ауаның температурасын анықтайтын нормалармен Ережелерге сәйкес келуi тиiс;    
      - электрмен қамтамасыз ету бойынша - қолданылып жүрген стандартқа сәйкес электр қуатының өлшемдерiне сай келуi тиiс;    
      - салқын сумен қамтамасыз ету бойынша - берiлетiн судың қасиеттерi мен құрамына қарай гигиеналық талаптарға, сондай-ақ тарату нүктелерiндегi судың есептi түрде жұмсалуына сай келуi тиiс;    
      - ыстық сумен қамтамасыз ету бойынша - құрамы мен қасиеттерiне және берiлетiн судың ысыту температурасына, сондай-ақ тарату нүктесiндегi судың есептi түрде жұмсалуына қарай гигиеналық талаптарға сай келуi тиiс;    
      - канализация бойынша - iркiндi сулардың түгелдей ағып кетуi

  тиiс;

     - газбен қамтамасыз ету бойынша - берiлетiн газ қысымының

белгiленген стандарты мен оның жылу-техникалық қасиеттерiне сай болуы

тиiс;

     - лифттер бойынша - пайдаланудың қолайлылығы мен қауiпсiздiгiне

сай болуы тиiс;

     - қоқыс шығару бойынша - санитарлық-гигиеналық нормаларға сай

келуi тиiс.

       5. Көрсетiлетiн қызметке ақы төлеу

          5.1. Тұрғын үйге меншiк нысандарына қарамастан тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету үшiн ақы төлеудi, сондай-ақ мемлекеттiк тұрғын үй қорынан тұрғын үйдi жалға алу шарттары бойынша ақы төлеудi тұрғындар заңда белгiленген тәртiпке сәйкес бiр елдi мекен үшiн бекiтiлген бiрыңғай ставкалар, тарифтер мен нормативтер бойынша жүзеге асырады. 

        5.2. Үй-жайларды иеленушiлер тұрғын үй-коммуналдық қызмет көрсету үшiн төлем ақыны аталған қызмет берушiлерге тұрғын үйдегi пәтерлер мен адамдар тұрмайтын үй-жайларды меншiктенушiлердiң бiрлестiктерi арқылы да, сол сияқты дербес түрде де енгiзiледi. 

        5.3. Пәтерлер /үйлер/ меншiктенушiлердiң бiрлестiгiмен, ал ондай болмаса - жеке меншiк пәтер иеленушiлермен пайдалану жұмыстарын атқару жөнiнде шарттар жасасылып, олардың орындалған iс жүзiнде қабылданып алынған жағдайда ғана төлем ақы алынады.    
      Келiсiлген жұмыс көлемi бойынша смета жасалып, ол Шартқа қоса бiрге тiркелуi тиiс. Сметаға кiрмеген қызмет көрсету үшiн екi жақтың келiсуi бойынша қосымша ақы төленедi.    
      Тұрғын үйдегi /ғимараттағы/ меншiктенушiлер тұрғын үйлермен адамдар тұрмайтын үй-жайларға атқарылған жұмыстар үшiн есеп айырысуды өздерiмен шарт жасасқан шаруашылық субъектiлерiмен тiкелей жүзеге асырады. 

        5.4. Тұрғын үй-коммуналдық қызметiн берушi кәсiпорын толық көлемiнде немесе ойдағыдай сапалы қызмет көрсетпеген жағдайда төлем сомасы азайтылады. Қызмет көрсету үшiн төлемдi кемiтудiң мөлшерi мен шарттан ауытқуларды ресiмдеу тәртiбi қызмет берушi мен тұтынушының арасындағы шартта келiсiледi. 

        5.5. Пәтерде тұрушы адамдар /бiр немесе бiрнеше айдан артық/ мерзiмге кетiп қалып, бұл үйде тұрмаған жағдайда есептегiш прибор болмаса тұрмаған күндерi үшiн олардан төлем /жылу беруден басқасы бiр адамға есептеледi/ алынбайды, бұл үшiн өтiнiш берiлiп, айғақтайтын құжаттар /мысалы - емдеу мекемесiнiң анықтамасы, санатория жолдамасының түбiршегi, уақытша тұрған кездегi тiркелгенi туралы анықтама, қонақ үйде тұрғаны үшiн ақы төлеген квитанциясы және т.б./ тапсырылуы тиiс. 

        5.6. Коммуналдық қызмет көрсету үшiн төлемдi тұтынушы қызмет көрсетуiнiң шотына байланысты шартқа сәйкес жүргiзiледi. 

        5.7. Төлем жылу энергиясын, суық және ыстық суды, газды есептейтiн приборлардың көрсеткiшi бойынша жүргiзiледi, приборларды қызмет берушi сатып алып орнатады, кейiн олардың құнын тұтынушы өтейдi. 

        5.8. Лифтыны пайдаланғаны үшiн барлық тұрғындардан төлем ақы алынады, бұларға 1 және 2 қабаттың тұрғындары мен 7 жасқа дейiнгi балалар кiрмейдi. 

        5.9. Ортақ түрде пайдаланылатын орындардағы /кiре берiстер, баспалдақ алаңдары, элеватор және су өлшегiш тораптар, үй астындағы жертөлелер, лифттердiң мәшине жайы/ электр энергиясы үшiн төлемақы кезекшiлiкпен жарық беретiн есептегiш бойынша анықталады және пәтер меншiктенушiлердiң тұтынушылар кооперативi құрылғанша пәтерлердiң пайдалы алаңдарына қарай, ал кооператив құрылған соң - ПМК мүшелерiнiң жиналысының шешiмi бойынша бөлiнедi. 

        5.10. Тұрғын үй-жайларға жылу берi бойынша қызмет көрсетудiң төлем ақысын қызмет берушi анықтайды және тораптардың келiсуi бойынша Тұтынушы жыл бойына бiркелкi мөлшерде немесе аталған қызметтiң нақты көрсетiлуiне қарай төлеуi мүмкiн.    
      Егер үй-жайларды қымтау шаралары атқарылған жағдайда жылу беру кезiнде тұрғын үйлердегi ауаның температурасы көзделген нормалар мен ережелерге сәйкес келмесе, Тұтынушы жылу үшiн ақы төлеуден босатылады. 

        5.11. Үй маңындағы аумақты тазалау үшiн төлем ақы Қазақстан Республикасының Жер қатынастары және жерге орналастыру жөнiндегi мемлекеттiк комитетi белгiлi бiр тәртiппен айқындалған, жер пайдалану, жер иелену құқығын беретiн құжатқа сәйкес анықталады. Төлем ақы сомасы үйде тұратын азаматтардың санына қарай бөлiнедi. 

        5.12. Қызмет көрсеткенi үшiн ақшаны тiкелей келiп төлеумен немесе бөлумен аудару арқылы ақы төлеу тәртiбi Тұтынушы мен қызмет берушi арасында жасалған келiсiмге сәйкес белгiленедi. Қолма-қол ақша бақылау-касса машинкелерiн қолдану арқылы төленедi. 

        6. Тұтынушының құқықтары мен мiндеттерi 

        6.1. Тұтынушының мынадай құқықтары бар:    
      - өзiнiң тiршiлiгi мен денсаулығы үшiн қауiпсiз, оның мүлкiне зиян келтiрмейтiн белгiленген сапада қызмет көрсетулерiн алу;    
      - көрсеткiштерге бақылау жасайтын тиiстi мемлекеттiк органдардан қызмет көрсеткенге баға белгiлеудiң дұрыстығы туралы ақпарат алу;    
      - қызмет көрсетудiң кемшiлiктерi салдарынан өмiрiне немесе денсаулығына жеке мүлкiне келтiрiлген шығындар мен зиянды, сондай-ақ сот анықтаған мөлшердегi моральдық залалды толық көлемде өтеудi қызмет көрсетуден талап ету;    
      - шартта белгiленген артық ұзақ үзiлiстер жасалған кездегi көрсетiлген қызметке ақы төлемеу. Бұл орайда ақы төлеудi тоқтату Қызмет көрсетушiнiң шыққан шығындары мен тартқан зияндарын өтеуден босатылмайды;    
      - қызмет берушiнiң шартта белгiленген мерзiмде байқалған кемшiлiктердi жоюы жөнiнде талап қоя /қарсылық бiлдiре/ алады;    
      - қызмет сапасы талапқа сай келмеген жағдайда Қызмет

  көрсетушiге, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөнiндегi жергiлiктi

органдарға, көрсетiлетiн қызметтiң Тұтынушы үшiн қауiпсiздiгiне және

сапасына бақылау жасайтын мемлекеттiк басқару органдарына жүгiну;

     - өз құқықтары бұзылған жағдайда заңға сәйкес мемлекет пен сот

тараптарынан қолдау алу;

       6.2. Тұтынушының мiндеттерi:

       - Қызмет берушiмен қызмет көрсету басталғанға дейiн шарт жасасу;

     - көрсетiлген қызмет үшiн Шартта белгiленген мерзiмде уақтылы

ақы төлеу;

     - қызметтi тiкелей мақсатқа сай тиiмдi түрде пайдалану;

     - қызмет көрсетудiң Шарт пен және осы Ережеде белгiленген

тәртiптi бұзатын iс-әрекеттер жасамау;

     - қызметтi пайдалану кезiнде қауiпсiздiк техникасының талаптарын

сақтау;

        - Қызмет берушiнiң, мамандандырылған кәсiпорындарын электрмен, газбен, жылумен, сумен жабдықтау қондырғыларымен, канализациямен жұмыс iстеу құқығы бар өкiлдерiнiң апаттарды жөндеу, үй iшiндегi желiлердi, инженерлiк жабдықтар мен қондырғыларды, есептеушi және бақылаушы приборларды қарап тексеру үшiн кiруiне қарсылық бiлдiрмеу. 

        6.3. Тұтынушыларға: 

        - Қызмет көрсетушiнiң рұқсатынсыз үй iшiндегi желiлердi, инженерлiк жабдықтар мен құрылғыларды өзiнше қайта жасамау;    
      - Қызмет көрсетушiнiң жазбаша келiсiмiнсiз үй iшiндегi желiнiң техникалық нақтылы мүмкiндiгiнен қуатты артық электр приборлары мен мәшинелердi, қосымша жылу секциясы приборларын реттеушi жабушы арматураны орнатуға, iске қосуға және пайдалануға, сондай-ақ техникалық паспорттары /куәлiктерi/ жоқ және пайдалану қауiпсiздiгi талаптары мен санитарлық-гигиеналық нормативтерге сай келмейтiн тұрмыстық приборлар мен жабдықтарды iске қосып, қолдануға;    
      - қызмет көрсетудiң қолда бар схемасын бұзуға;    
      - жылу жүйелерiндегi оның қуаттарын басқа бiр мақсаттарға пайдалануға /жылыту жүйесi мен приборларындағы суды ағызып алуға/ тыйым салынады. 

        7. Қызмет көрсетушiнiң құқықтары мен мiндеттерi 

        7.1. Қызмет көрсетушiнiң құқықтары:    
      - орындаған қызметi үшiн уақтылы төлемақы алу және оны төлеу мерзiмi бұзылған жағдайда Шартта көзделгендей iс-шаралар қолдану;    
      - Тұтынушының үй iшiндегi желiлерiнiң, инженерлiк жабдықтар мен құрылғыларының жай-күйiн тексерiп байқау арқылы қызметтiң пайдаланылуына бақылау жасау;    
      - осы Ережелердiң 4.2. тармағында ескерiлген қағидаларды қоспағанда, Тұтынушы ақы төлеу мерзiмi туралы шарттағы мiндеттемелердi орындамаған жағдайда қызмет көрсетудi тоқтату. 

        7.2. Қызмет көрсетушiнiң мiндеттерi: 

        - қызмет көрсету жөнiнде Шарт жасасуға уақтылы шаралар қолдану;    
      - Тұтынушы осы Ережелер, көрсетiлген қызмет, олардың тарифтерi, төлемақы шарттары, қызмет көрсету, режимi, қызметтiң тұтыну қасиеттерi, қызмет сапасының ауытқу тiзбесi, сертификатталуға жататын қызмет түрлерi бойынша сертификаттың болуы туралы көрнекi және түсiнiктi түрдегi ақпараттармен қамтамасыз ету;    
      - Тұтынушыларға сапасы жөнiнен нормативтермен және шарттағы ережелермен белгiленген стандарттың, санитарлық нормалар мен ережелердiң мiндеттi талаптарына сай келетiн қызмет көрсету;    
      - Тұтынушыға көрсетiлген қызмет сапасының бұзылуының Шартта белгiленген мерзiмде алдын алумен оны жою жөнiнде уақтылы шаралар қолдану;    
      - қызмет сапасының өзгеруiне сәйкес қабылданған шаралар және төлемақы мөлшерiн соған байланысты өзгертулердi Тұтынушыға дереу түрде хабарлау;    
      - технологиялық процестердiң бұзылуына және қызмет сапасының төмендеуiне жол бермеу, қызметтiң тұтыну қасиеттерiн бұзбай, арттыруға сондай-ақ су мен энергия ресурстарын ұтымды пайдалануға бағытталған iс-шараларға көздеу. 

        8. Қызмет көрсетушiнiң жауапкершiлiгi 

        Көрсетiлетiн қызмет сапасының төмендігi салдарынан /гидравликалық соққыны пайдаланғанынан, берiлетiн электр энергиясы өлшемдерiнiң нормасынан ауытқуы себептi тұрмыстық электр приборларының iстен шығуынан, жылу жүйесiнде су қатып қалуынан және т.б. жылу жүйелерiнiң суық және ыстық сумен қамтамасыз ететiн тетiктердiң бұзылуы/ Тұтынушыларға зиян келтiрген жағдайда Қызмет көрсетушi Қазақстан Республикасының қазiргi қолданылып жүрген заңдарына, осы Ережелерге және Шартқа сәйкес жауап бередi. 

        9. Келiспеушiлiктi ресiмдеудiң тәртiбi 

        9.1. Қызмет көрсетудiң тоқтатылу уақыты, сондай-ақ сапасының /атап айтқанда - от жағу маусымы басталған уақыттан бастап жылу берудiң, жөндеу жұмыстарының нормативтiк мерзiмi өтiсiмен су берудiң қалпына келтiрiлмеуi/ сәйкессiздiгi қызмет көрсетушiнi диспетчерлiк қызмет журналында жазылып, кейiн тиiстi сападағы қызметтен қалпына келтiрiлген уақыты /сағаты, күнi,айы, жылы/ көрсетiлуi тиiс. 

        9.2. Қызмет сапасына /оның көрсетiлмеуiне/ қарсылық болған жағдайда Тұтынушы тiкелей өзi /өтiнiм арқылы/ немесе телефонограмма бойынша қызмет көрсетушiге хабарлайды, бұл орайда мiндеттi түрде телефонограмманың берiлген уақыты, күнi, айы, жылы, оны берген және қабылдап алған адамның аты-жөнi көрсетiледi. Онда қызмет сапасының нашарлай бастаған уақыты /қызметтiң жоқтығы/, нашарлаудың сапасы және қызмет көрсетушiнiң өкiлiнiң қатысуы қажет екенi көрсетiледi /егер Қызмет берушi қызмет сапасының төмендегенi немесе қызметтiң қамтамасыз етiлгенi туралы журналға жазбаса/.    
      Қызмет көрсетушi қызмет сапасының нормадан ауытқуы /үзiлiс болуы/ туралы журналдағы жазбаны /телефонограммада/ көрсетiлгенмен салғастырады, сөйтiп алшақтық болмаған жағдайда қызметтiң құнын оның iс жүзiнде тұтынған көлемiне сәйкес қайтадан есеп-қисап жасасады. 

        9.3. Тұтынушы мен қызмет көрсетушiнiң арасында келiспеушiлiк туған жағдайда Тұтынушы өз инициативасымен нақтылы акт жасауға құқығы бар, онда мыналар көрсетiледi:    
      - қызмет көрсетуден бас тартудың немесе оның сапасыздығының әдепкi уақыты;    
      - қызмет көрсетудiң сапасы төмендеушiнiң сипаты;    
      - өтiнiш беру уақыты мен оның тiркелу номерi /қызмет көрсетушiнiң журналы бойынша/;    
      - қызметтiң қалпына келтiрiлу /оның сапасының дұрысталу/ уақыты;    
      - қызмет болмаған /оның сапасы нашарлаған/ кезеңi көрсетiледi. 

        Тұтынушы, үшiншi жақтан /егер тұрғын үйлердi пайдалану кәсiпорынынан делдалшы қатысатын болса, оның уәкiлдiк берiлген өкiлi, не пәтерлер /үйлер/ меншiктенушiлердiң қауымдастығының, кооперативiнiң өкiлi, не бiр тәуелсiз куә - актiге қол қойып, ол қызмет көрсетушiге жiберiледi. 

        10. Осы Ережелердiң орындалуын бақылау құқығы 

        Осы Ережелердiң орындалуына мемлекеттiк басқару мен қадағалау органдары /Баға және антимонополияға қарсы саясат жөнiндегi мемлекеттiк комитет, Мемстандарт, Қазақстан Республикасының Кентехқадағалау мемлекеттiк комитетi, Республикалық СЭС және басқалары/ өз құзыретi шеңберiнде, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөнiндегi қоғамдық ұйымдар бақылау жасайды.

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