



## Астана қаласында коммуналдық қызметтерді көрсету қағидасын бекіту туралы

Астана қаласы әкімдігінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 115-638 қаулысы. Астана қаласының Әділет департаментінде 2015 жылы 4 маусымда № 912 болып тіркелді

Қазақстан Республикасының «Тұрғын үй қатынастары туралы» 1997 жылғы 16 сәуірдегі, «Қазақстан Республикасындағы жергілікті мемлекеттік басқару және өзін-өзі басқару туралы» 2001 жылғы 23 қаңтардағы заңдарына, «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне мемлекеттік басқару деңгейлері арасындағы өкілеттіктердің аражігін ажырату мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» 2014 жылғы 29 қыркүйектегі Қазақстан Республикасының Заңын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің 2014 жылғы 12 желтоқсандағы № 143-ө өкіміне сәйкес Астана қаласының әкімдігі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Астана қаласында коммуналдық қызметтерді көрсету қағидасы бекітілсін.

2. «Астана қаласының Энергетика басқармасы» мемлекеттік мекемесі осы қаулыны кейіннен ресми және мерзімді баспа басылымдарында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Үкіметі белгілеген интернет-ресурста және Астана қаласы әкімдігінің интернет-ресурсында жариялаумен әділет органдарында мемлекеттік тіркеуді жүргізісін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Астана қаласы әкімінің орынбасары Қ.Қ. Айтмұхаметовке жүктелсін.

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

Әкім

Ә. Жақсыбеков

Астана қаласы әкімдігінің  
2015 жылғы 30 сәуірдегі  
№ 115-638 қаулысымен бекітілген

### Астана қаласында коммуналдық қызметтерді көрсету қағидасы 1. Жалпы ережелер

1. Осы Астана қаласында коммуналдық қызметтерді көрсету қағидасы (бұдан әрі – Қағида) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес әзірленген және Астана қаласында коммуналдық қызметтерді көрсету және төлем жүргізу тәртібін, шарттарын белгілейді.

2. Қағидада мынадай анықтамалар қолданылады:

коммуналдық қызмет көрсету - электрмен жабдықтау, жылумен жабдықтау, сумен жабдықтау, кәріздеу (бұдан былай - электрмен жабдықтау) саласында көрсетілетін қызметтер, 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, оның ішінде домофон жүйелері, бейне бақылау және телекоммуникация бойынша қызмет көрсету;

қызмет беруші - электрмен, жылумен, сумен жабдықтаумен, кәріздеумен (бұдан әрі - энергиямен жабдықтайтын ұйым) айналысатын, сондай-ақ қоқысты шығарумен және лифт бойынша қызмет көрсететін, тұтынушылар үшін қызмет көрсету және кондоминиум объектілеріне электр және жылу энергиясын жеткізетін заңды және жеке тұлғалар;

тұтынушы - коммуналдық қызметті пайдаланатын азамат немесе кондоминиум объектісі;

қызмет көрсету тәртібі - көрсетілетін қызметтің әрбір түрі үшін белгіленген міндетті

нормалар жүйесі;

энергиямен жабдықтау – тұтынушыларға электр, жылу энергиясын, су (бұдан әрі – энергия) жеткізу және сату;

энергиямен жабдықтаушы ұйым – өндірілген немесе сатып алынған электр, жылу энергиясын, суды тұтынушыларға (дербес немесе энергияны беруші ұйыммен жасалған шарт бойынша) жеткізуді және сатуды жүзеге асыратын заңды тұлға;

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

энергия – электр және жылу энергиясы, су;

бірыңғай есептеу орталығы (бұдан әрі – БЕО) – тұтынушыларға қызмет көрсету және бірыңғай төлем құжатын қағаз тасымалдағышта шығару жөніндегі Астана қаласындағы бірыңғай оператор;

бірыңғай төлем құжаты (бұдан әрі – БТҚ) – оператор және қызмет берушімен шарт бойынша БЕО шығарған коммуналдық және тұрғын үй-пайдалану қызметінің төлеміне бірыңғай шот;

жеке кабинет – көрсетілген қызметке төлем жүргізушіні авторлау, транзакцияны жүзеге асыру, жеке шотты бақылау, электрондық төлем мұрағаты, жеке шотты басқару тәрізді қызметтер спектрін қамтитын электрондық ақпараттық сервис;

коммуналдық қызметтер үшін дебиторлық берешекті өндіріп алу қызметі – БЕО-ның немесе қызмет берушінің коммуналдық және өзге қызметтерді тұтынушылардың төлем тәртібін арттыруға бағытталған қызметі;

дербес деректер – субъектіге белгіленген немесе олардың негізінде белгіленген электрондық, қағаз және (немесе) өзге материалдық тасығышта тіркелген дербес деректерге жататын мәліметтер ;

оператор – Астана қаласында коммуналдық және тұрғын үй-пайдалану қызметтеріне төлемді ұйымдастыру және электрондық түрде БТҚ шығару жөніндегі бірыңғай оператор.

3. Қағидада жарияланбаған электрмен жабдықтауға және қоқысты әкету және тұтынушыларға лифт қызметін көрсету жөніндегі қызметтерді ұсынуға байланысты мәселелер тұрғын үй қатынастары саласындағы Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен реттеледі.

4. Газбен жабдықтау жөніндегі коммуналдық қызметтерді көрсетуге байланысты мәселелер жекелеген нормативтік құқықтық актілермен реттеледі.

5. Қызмет беруші мен БЕО өзара іс-қимылына байланысты мәселелер олардың арасындағы тиісті шарттармен реттеледі.

## **2. Коммуналдық қызметтерді көрсету тәртібі мен шарттары**

6. Коммуналдық қызметтерді көрсету қызмет беруші мен тұтынушы арасындағы жеке шарт (бұдан әрі – шарт) негізінде жүргізіледі.

Тұтынушылардың Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен шарттар жасау жөніндегі өздерінің құқықтарын жеке пәтер иелері кооперативтеріне (бұдан әрі – ПИК) немесе өзге жеке немесе заңды тұлғаға беруге құқығы бар.

Шарт осы Қағидаға қайшы келмеуі, ал оның мазмұны қажет болған жағдайда, аумақтық монополияға қарсы органмен келісілуі тиіс.

Шарт шексіз мерзімге (егер тараптардың келісімімен өзгеше қарастырылмаса) жасалды деп есептеледі және Қағиданың 40 және 43-тармақтарында көзделген негіздер бойынша өзгертілуі немесе бұзылуы мүмкін.

7. Тұтынушылық қасиеттер мен қызметті көрсету тәртібі мынадай нормативтік-техникалық құжаттамада белгіленген талаптарға сәйкес болуы тиіс:

1) жылумен қамтамасыз ету – тұрғын үй орын-жайларында ауа температурасын белгілейтін санитарлық нормаларға – жылыту маусымы ішінде тәулік бойы;

2) электрмен жабдықтау – қолданыстағы стандарт бойынша электр энергиясының көрсеткіштеріне – жыл ішінде тәулік бойы;

3) суық және ыстық сумен қамтамасыз ету – берілетін судың құрамы, қасиеті және қызу температурасы бойынша гигиеналық талаптарға, сондай-ақ сұрыптау нүктесінде судың есептеу шығыны – жыл ішінде тәулік бойы;

4) кәріздеу – ағынды суларды толық бұруды қамтамасыз ету – жыл ішінде тәулік бойы;

5) лифтімен қызмет көрсету – лифтілерді қауіпсіз пайдалану – жыл ішінде тәулік бойы немесе шарт негізінде;

6) қоқысты әкету – санитарлық-эпидемиологиялық талаптарға жауап беретін қоқысты толық шығару.

8. Коммуналдық қызметтерді көрсету тәртібі және коммуналдық мақсаттағы негізгі қорлардың қуатын, құрамын және тозуын, климаттық және басқа да жергілікті жағдайларды ескерумен кепілдендірілген тұтыну деңгейі шартпен белгіленеді.

9. Коммуналдық қызметтерді көрсету тәртібінен болуы мүмкін ауытқулар міндетті түрде шартта қарастырылуы тиіс.

### **3. Коммуналдық қызметтерді пайдалану және ұсыну үдерісіне қатысатын тұлғалардың жауапкершілігі**

10. Жалпы үйлік энергия желілерін, сондай-ақ есептеу құралдарын тиісті техникалық жағдайда күтіп-ұстау және қауіпсіздігін қамтамасыз ету энергиямен жабдықтау ұйымының міндеті болып табылады және ПИК-пен немесе тұтынушының басқа уәкілетті тұлғасымен немесе тұтынушымен жеке шарт негізінде жүзеге асырылады.

Энергиямен жабдықтау ұйымы қызмет көрсетуді жеке (тиісті рұқсат болған жағдайда) және (немесе) энергия беруші немесе осындай қызмет түріне лицензиясы (рұқсаты) бар басқа мамандандырылған ұйыммен шарт жасасу бойынша жүргізе алады. Мамандандырылған ұйымдарды тарту тендерлік негізде жүргізіледі.

Пәтерлердегі, жеке үйлердегі, үй-жай маңайындағы учаскелердегі, гараждардағы және т.с.с құбырлардың, электр сымдарының, электр жабдықтарының техникалық жай-күйіне және пайдалануына, сондай-ақ энергияны пайдалану кезінде қауіпсіздік техникасына жауапкершілік тұтынушыға жүктеледі.

11. Есепке алудың есептеу құралдарын энергия беруші ұйым сатып алады және орнатады.

Есепке алу құралдарын орнатуды қаржыландыру электр беруші ұйымның жеке немесе қарыз қаражаты есебінен жүргізіледі.

Тұтынушы энергия беруші ұйымға сатып алынған және орнатылған есептеу құралының шығынын энергиямен жабдықтау шарты бойынша энергияға тариф арқылы өтейді.

12. Тұтынушы жеке есептеу құралдарын дербес сатып алуға құқылы. Бұндай тұтынушылар үшін энергия беруші ұйымның шығынын өтеу шарт бойынша есептеу құралын орнатуға ғана жүргізіледі.

13. Есептеу құралы баспалдақ алаңдарында, дәліздерде және жеке пәтерлерде орнатылуы мүмкін.

14. Есептеу құралдарына өту еркін болуы қажет.

15. Тұтынушы пәтерінде немесе жеке үйінде орнатылған есептеу құралының сақталуына және тұтастығына жауапкершілікте болады. Тұтынушылардың (пәтер иелерінің) есептеу құралдарын баспалдақ алаңдарында орнатқан кезде олардың сақталуына және тұтастығына үйге иелік ететін ПИК жауапкершілікте болады.

16. Белгісіз тұлғалар тұтынушылардың (пәтер иелерінің) баспалдақ алаңдарында орнатылған есептеу құралдарын ұрлаған немесе бұзған жағдайда тұтынушы немесе жеке шартқа сәйкес үйге иелік ететін ПИК, егер талаптардың келісімімен өзгеше көзделмесе, бір ай ішінде оларды қалпына келтіруге міндетті. Есептеу құралын қалпына келтіру сәтіне дейін тұтынушы (пәтер иесі) оны электр желісіне қосуды талап етуге құқылы. Осы уақытша қосуға ақы алынбайды.

17. Тараптардың пайдалану жауапкершілігін бөлу шекарасы тиісті желі түрі үшін төмендегідей болып белгіленеді:

1) жылу – басқару торабын соңғы жылжытудың бөлу ернемегі бойынша;

2) ыстық сумен қамтамасыз ету – ыстық сумен қамтамасыз ету жүйесін соңғы жылжытудың бөлу ернемегі бойынша;

3) суық сумен қамтамасыз ету – басқару торабын соңғы жылжытудың бөлу ернемегі бойынша;

4) кәріздеу – көшелік кәріздеу желісінің шекарасы тұтынушыны қосу орнындағы құдық, ал аула кәрізінің шекарасы – ғимараттан желіге қосылу құдығы болып табылады;

5) электр энергиясы – ғимаратқа кірердегі қоректендіру кабелінің ұштарында.

18. Шарт бойынша міндеттемелерді орындамаған немесе тиісті орындамаған жағдайларда қызмет беруші немесе тұтынушы Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексі 9-бабының 4-тармағына сәйкес келтірілген нақты залалды өтеуге міндетті.

19. Энергиямен жабдықтаушы ұйым энергия жеткізуші көрсеткіштерінің төмендеуіне және форс-мажорлық мән-жайлар (дүлей зілзалалар, әскери іс-қимылдар және т.б.) салдарынан туындаған энергияны толық берілмегені үшін тұтынушы алдында материалдық жауапкершілікте болмайды.

20. Тұтынушылар туралы дербес деректердің құпиялылығына жауапкершілік «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» 2015 жылғы 21 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Заң) сәйкес жүктеледі.

#### **4. Коммуналдық қызметтер ақысын төлеу тәртібі**

21. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес реттеуге жататын коммуналдық қызметтер үшін төлем белгіленген тәртіппен уәкілетті мемлекеттік орган бекіткен тарифтер бойынша жүргізіледі.

22. Тұтынушы төлемді есептеуден кейінгі айдың 25 күнінен кешіктірмей немесе тұтынушы мен қызмет беруші арасындағы келісім бойынша шартта айтылған мерзімде жасауы тиіс.

23. Төлемдерді мерзімінен кешіктіріп төлеген жағдайда тұтынушы шартпен белгіленген тұрақсыздық айыбын төлейді.

24. Егер тұтынушы пайдаланылған энергияға төлем жасамағаны үшін белгіленген тәртіппен ағытылған болса, онда оны қайта қосу борыш өтелгеннен кейін жүргізіледі. Бірнеше рет (бір реттен көп) ағыту кезінде оны қосу борышты өтегеннен және қосқаны үшін төлем жасағаннан кейін жүргізіледі, коммуналдық қызметтің осы түрі бойынша тариф белгіленген тәртіппен аумақтық монополияға қарсы органдармен келісіледі.

25. Тұтынған коммуналдық қызметтер үшін есеп айырысу БТҚ не қызмет беруші жазып берген шот бойынша жүргізіледі.

26. Есептеу құралдарының көрсеткіштерін алуды тұрғын үйлерге бару кезінде қызметтік куәлігін көрсетуге міндетті қызмет берушінің тиісті қызметкері немесе БЕО жүзеге асырады.

27. Тараптардың келісуі бойынша есептеу құралдарынан көрсеткішті алу мен төлем құжаттарын толтыру кезінде тұтынушыға өзіне-өзі қызмет көрсетуіне жол беріледі. Төлем құжатын жазуды және төлеуді тұтынушының өзі жүргізеді. Төлем құжаттарын жазу және төлеу кезінде тұтынушының жіберген қателері талап ету мерзімі шегінде олардың анықталуына қарай энергиямен жабдықтаушы ұйымда есепке алынады.

28. Тұтынушылардың 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 аспауы, оның ішінде есеп айырысу есебі толық көлемде қалпына келтірілуі тиіс.

Егер есеп айырысу есебін көрсетілген мерзімде қалпына келтіру мүмкін болмаса, тұтынушыға берілген электр энергиясына есеп айырысу тәртібі және есептеуді қалпына келтіру мерзімдері тұтынушының және энергиямен жабдықтаушы ұйымның келісімімен белгіленуі тиіс.

29. Тұтынушының есептеу құралының сызбасына өзгеріс енгізгені, оның бүлінгені, пломбасының жұлынуы, дискінің жасанды тоқтатылуы және басқа бұзылушылықтар анықталған кезде немесе егер тұтынушы энергияны ұрлау мақсатында жасырын сым өткізгенін не болмаса есептеу құралының көрсеткішін бұрмалайтын тетік орнатқанын энергиямен жабдықтаушы органның өкілі бұрынғы баруларында табуға мүмкін болмаған жағдайда тұтынушыға энергиямен жабдықтаушы ұйым белгіленген тәртіппен соңғы тексеру өткізілген сәттен бастап, дегенмен энергияны пайдаланғаны үшін талаптың ескіру мерзімінен аспайтын қайта есептеуді жүргізеді.

Қайта есептеу:

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 не өзге де электр жабдықтары табылған жағдайда - тұтынушының пайдалануындағы жабдықтың оның нақты қуатының тәулігіне 24 сағат пайдалануы есебінен жүргізіледі.

30. Өтініш берілген және растайтын құжатты (емдеу мекемесінен, жұмыс орнынан анықтама, санаторий-курорттық жолдамасының түбіршегі, уақытша тұрған жері бойынша тіркелуі туралы анықтама, қонақ үйде тұрғаны үшін төлемі туралы түбіршек және т.б.) ұсынушартымен пәтерде тұратын адамдардың (біреуінің немесе бірнешеуінің) уақытша кетуі, есептеу құралдары жоқ жағдайда, бір адамға есептелінген коммуналдық қызметтер үшін ақы төлеу олардың болмаған уақытына алынбайды.

Төлемді қайта есептеуге әкеліп соққан барлық өзгерістер тұтынушының энергиямен жабдықтаушы ұйымға өтініш берген сәтінен бастап жүзеге асырылады.

31. Есептеу құралдары уақытша болмаған жағдайда бір адамға есептелінетін коммуналдық қызметтер үшін төлемдер тұрушылардың нақты тұратын саны бойынша алынады.

32. ПИК жалпы үй мұқтаждықтарына жұмсалатын энергия үшін белгіленген тәртіппен бекітілген тариф бойынша, пайдалану жауапкершілігі шекарасында орнатылған есептеу құралдары бойынша есеп айырысады.

33. Есептеу құралдарын тараптардың пайдалану жауапкершілігінің бөліну шекарасынан тыс жерде орнатылуы кезінде, бөліну шекарасынан бастап есептеу құралдарын орнату орындарына дейін желі учаскесіндегі шығындар теңгерімінде көрсетілген желі учаскесі тұрған иесіне шартты негізде жатқызылады.

34. Лифтіні пайдаланғаны үшін төлем 1-ші, 2-ші қабаттағы тұрғындардан басқаларының бәрінен алынады.

35. Жылумен қамтамасыз ету үшін төлем қызмет көрсетушінің тұтынушымен келісімі бойынша жыл ішінде бірқалыпты немесе осы қызмет түрін ұсыну кезеңінде жүргізіледі және шартта айқындалады.

36. Қызмет беруші мен тұтынушы арасындағы берешекке байланысты барлық даулы мәселелер сот тәртібімен шешіледі.

37. Тұтынушылардың санын анықтауды қызмет берушінің не БЕО-ның тиісті бақылау қызметі жүзеге асырады, бұл ретте тұтынушы тұрғын үйдегі тұтынушылардың нақты санын анықтау үшін талаптарды қамтамасыз етуге міндетті.

## 5. Тұтынушыға арналған талаптар

38. Тұтынушының:

1) оның өмірі мен денсаулығы үшін қауіпсіз, оның мүлкіне зиян келтірмейтін белгіленген сапада коммуналдық қызметтерді алуға;

2) коммуналдық қызметтерге бағаларды (тарифтерді) бекіту тәртібі туралы осы көрсеткіштерді бақылауды жүзеге асыратын тиісті мемлекеттік органдардан ақпарат алуға;

3) егер қызмет беруші, БЕО, оператор белгіленген тәртіппен есеп (БТҚ) ұсынбаса, алған қызметі үшін төлем жасамауға;

4) коммуналдық қызметтердің жеткіліксіздігі салдарынан өміріне, денсаулығына немесе мүлкіне келтірілген шығындар мен зияндарды толық көлемде өтеуді, сондай-ақ моральдық залалды өтеуді қызмет берушіден талап етуге;

5) шартта белгіленгеннен артық үзілістер уақыты үшін коммуналдық қызметтерге төлем жасамауға;

6) энергиямен жабдықтаушы ұйымға талап қоюға және белгіленген нормалар мен стандарттарға (нормативтік-техникалық құжаттамалардың талаптарына) сәйкес келмеген уақыттар кезеңіндегі (шартта белгіленгеннен артық) көрсетілген қызметтерді төлемеуге;

7) уақытылы төлем жүргізген жағдайда оған қажетті мөлшерде энергияны пайдалануға;

8) бұл туралы энергиямен жабдықтаушы ұйымды хабардар еткен және пайдаланған энергияға толық төлеген жағдайда біржақты тәртіппен шартты бұзуға құқығы бар.

39. Тұтынушы:

1) қызмет берушімен жеке шарт жасасуға;

2) қызметтерді пайдалану кезінде техника қауіпсіздігі талаптарын сақтауға;

3) апатты жою, есептеу және бақылау құралдарын қарау үшін электр, жылу, сумен жабдықтау, кәріз қондырғыларымен жұмыс істеуге құқығы бар қызмет берушілердің немесе арнайы кәсіпорындардың өкілдеріне қолжетімділікті қамтамасыз етуге;

4) қағаз немесе электрондық түрде белгіленген мерзімде ұсынылған қызмет көрсетулер мен энергияға дер кезінде ақы төлеуге;

5) пәтерден немесе жеке үйден кету кезінде пайдаланылған қызметтер үшін кететін күнге дейін есеп айырысуға;

6) қызмет беруші немесе БЕО өкіліне көрсеткіштерді алу және тұтынушылардың санын анықтау үшін қажетті рұқсат пен талаптарды қамтамасыз етуге міндетті.

40. Тұтынушының:

1) қызмет берушінің келісімінсіз пәтер ішіндегі желілерді, инженерлік жабдықтар мен құрылғыларды қайта жарақтандыруға;

2) қызмет берушінің келісімінсіз қуаты үйішілік желі мүмкіндіктерінен асып түсетін тұрмыстық электр құралдары мен машиналарды, үш фазалық ток қабылдағыштарды, жылу құралдарының қосымша секцияларын, реттеуші және тиекті арматураны 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) құқығы жоқ.

## **6. Қызмет берушіге арналған талаптар**

41. Қызмет берушінің:

1) көрсетілген коммуналдық қызметтер мен энергия үшін дер кезінде және толық көлемде төлем алуға;

2) энергияның жұмсалуды мен төленуіне бақылау жасауды жүзеге асыруға;

3) біржақты тәртіппен шартта 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 тарифтерден жеңілдіктер жасауға құқығы бар.

42. Қызмет беруші:

1) тұтынушыға қызметтердің тарифі, төлем жағдайлары, қызмет көрсетуді берудің режимі, олардың тұтынушылық ерекшеліктері, сертификаттарының (сертификаттауға жататын қызметтерге қатысты) бар-жоғы туралы ақпарат беріп отыруы;

2) тұтынушымен қызметтер көрсетуге арналған жеке шарт жасауы;

3) тұтынушыға нормативтік-техникалық құжаттардың міндетті талаптарына сапасы бойынша тиісті энергия мен қызметтер ұсынуы;

4) жеткізілген энергияның сапасы мен санынан есеп жүргізуі және бақылау жасауы, шартта белгіленген мерзімдерде тұтынушыға ұсынылатын коммуналдық қызметтер сапасының бұзылуының алдын алу және жою бойынша дер кезінде шаралар қабылдауы;

5) тұтынушы қызмет көрсетудің сапасының төмендегені туралы арыз берген күннен бастап үш күн ішінде сапаны қалпына келтіру және қайта есептеуді орындау жөніндегі барлық шараларды қабылдауы;

6) тұтынушыға қызмет көрсетудің сапасы мен оларға төлем мөлшерінің өзгергені туралы 10 күннен кешіктірмей хабарлауы;

7) тұтынушыға ай сайын көрсетілген қызмет пен энергия үшін есепті ұсынуы;

8) қызмет берушімен шартқа сәйкес БТҚ жасау үшін тұтынушыларға жеткізілген коммуналдық қызметтерге төлемді есептеу үшін БЕО-ға ай сайын ақпарат ұсынуы қажет.

43. Қызмет берушінің:

1) басқа тұтынушылардың міндеттемелерін орындамау себептері бойынша тұтынушыға қызмет көрсетуден бас тартуға немесе қызметті алудан шектеуге;

2) тұтынушыдан шарттан жоғарылатылған параметрмен берілген энергияға үшін қосымша ақы

алуға;

3) ай сайынғы коммуналдық қызметтер көрсету есебін берместен, тұтынушыдан төлем талап етуіне құқығы жоқ.

## **7. БЕО қызметі**

44. БЕО барлық коммуналдық қызметтердің тұтынушылары туралы бірыңғай деректер қорын қалыптастырады, ол пәтерлерде және тұрғын үйлерде (тұрғын ғимараттарда) тұратын адамдардың саны, пәтерлер мен тұрғын үй-жайлардың жалпы ауданы, олардың абаттандыру деңгейі, коммуналдық қызметтер түрлері, көрсетілетін қызметті тұтыну нормалары, егер мұндай белгіленсе, тұтынылған коммуналдық қызметтердің көлемдері, есептелген сомалары, жүргізілген төлемдері, тұтынушылардың өтініштері және оларға жауаптар, жүргізілген қайта есептеулер және олардың негіздемелері туралы мәліметтерді, есептеу құралдары және олардың көрсеткіштері туралы, коммуналдық қызметтерді көрсетуге жасалған шарттың бар-жоғы туралы деректерді, техникалық талаптар мен рұқсаттардың бар жоғы туралы мәліметтерді, ескертулер, ағытып тастау, тексеру нәтижелері туралы мәліметтерді қамтиды.

45. Тұтынушылардың деректер қорына арналған меншік құқығы жергілікті атқарушы органдарға тиесілі. Үшінші тұлғалардың (оның ішінде БЕО басқа да қатысушыларының) коммуналдық қызметтердің тұтынушылары туралы деректер қорын пайдалануға жол берілмейді.

46. БЕО Заңға сәйкес рұқсат етілмеген қолжетімділіктен коммуналдық қызметтердің тұтынушылары туралы деректер қорын қорғау бойынша барлық қажетті шараларды қабылдайды.

47. Қызмет берушілерге БЕО және қызмет беруші арасындағы шартта айтылғандар шегінде деректер қорын пайдалану құқығы беріледі.

48. БЕО-ның қызмет берушілермен және өзге де тұлғалармен өзара қарым-қатынастарында тиісті шарттарға сәйкес әрекет етеді және мынадай функцияларды жүзеге асырады:

1) тұтынушылардың коммуналдық қызметтерін есепке алуды жүргізу, тұтынушылардың толық функционалды бірыңғай деректер қорын қалыптастыру;

2) тұтынушылармен коммуналдық қызметтерді көрсетуге шарттар жасау процесін ұйымдастыру;

3) көрсеткіштерді алу және есепке алу құралдарын тексеру;

4) нақты тұратын адамдар санын анықтау;

5) оларды тұтынушыларға төлем жасауға беру үшін көрсетілген коммуналдық қызметтер үшін коммуналдық төлемдердің есебін (қайта есептеулерін) орындау;

6) тұтынушыларға БТҚ жасау, басып шығару және жеткізу;

7) екінші деңгейдегі банктер және тиісті лицензиялары бар ұйымдар арқылы коммуналдық қызметтер үшін төлемдерді жинауды ұйымдастыру;

8) сотқа дейінгі және сот тәртібімен тұтынушылардан жеткізілген коммуналдық қызметтер үшін дебиторлық берешекті өндіріп алу;

9) коммуналдық қызметтерді есептеу құралдарын коммерциялық есепке қабылдау;

10) абоненттік қызмет көрсету мәселелері бойынша тұтынушылардың өтініштерін қабылдау;

11) Call-орталығын ұйымдастыру;

12) коммуналдық қызметтер төлемін талдау;

13) көрсетілген коммуналдық қызметтердің нақты өткізілген көлемдерін талдау;

14) жергілікті атқарушы органға БЕО есептілігін және ақпараттын ұсыну;

15) тұтынушылар мен қызмет берушілерді анықтамалық-ақпараттық қамтамасыз ету.

## **8. Келіспеушіліктерді шешу тәртібі**

49. Қызмет көрсетулерді берудің тоқтатылған уақыты, сондай-ақ олардың сапасының нормативтік-техникалық құжаттамалар талаптарына сәйкес келмеуі қызмет берушінің диспетчерлік қызмет журналында уақытығын (күні, сағаты) көрсете отырып, қажетті (тиісті) сапамен қызмет көрсетуді қалпына келтіру уақыты (күні, сағаты) көрсетіле отырып, белгіленуі тиіс.

50. Қызмет көрсетілмеген, қызмет тиісті сапада немесе толық көлемде көрсетілмеген

жағдайда, тұтынушы бұл туралы қызмет берушіге тұтынушының өзі (өтініммен) немесе телефонхатпен міндетті түрде оның берілу уақытын, күнін және өтінімді берген/қабылдаған адамның тегін көрсету арқылы хабардар етуі тиіс. Телефонхатта: қызмет көрсету нашарлауының (болмауының) басталу уақыты, нашарлау сипаты және қызмет беруші өкілінің болу қажеттігі (егер қызмет көрсетудің нашарлауы немесе оның тоқтатылуы қызмет берушінің журналында тіркелмесе) көрсетіледі.

Тұтынушының өзі өтініш білдірген жағдайда өтінім көшірмесі болуы тиіс, онда оның келіп түскендігін тіркеу сәтінде тіркеу нөмірі, өтінімнің берілген күні және уақыты, оны қабылдаған қызмет беруші өкілінің қолы қойылады.

Қызмет беруші журналдағы қызмет көрсету сапасының өтінімде (телефонхатта) көрсетілген нормадан ауытқу (үзілісі) белгілерін және келіспеушілік болмаған жағдайда салыстырады; оның нақты тұтынуына сәйкес қызмет көрсетудің құнына қайта есептеуді орындайды.

51. Қызмет беруші 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 берушінің 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 беруші ұйымның ПИК уәкілетті мүшесі не тәуелсіз екі куәгерлер қол қояды және қызмет берушіге жіберіледі. Тараптардың келісімі бойынша дау реттелмеген жағдайда тұтынушы 10-күн мерзім ішінде сотқа талап арыз түсіреді.

52. Қызмет көрсету кезінде тұтынушының жіберген бұзушылықтары қызмет беруші мен тұтынушы өкілдерінің екі жақты актісімен екі данада ресімделіп, оның біреуі тұтынушыға тапсырылады.

Актіге тұтынушы қол қоядан бас тартқан жағдайда да, бірақ оны қызмет берушінің комиссиясы немесе құрамында кем дегенде үш адамы бар кондоминиум объектісін басқару органдары ресімдеген жағдайда, күші бар деп есептелінеді.

53. Акті негізінде қызмет беруші есептелінбеген энергияның санын анықтайды және тұтынушыға қосымша төлем сомасы негізімен сотқа дейінгі талапты жібереді.

Тараптардың келісімі бойынша даулар реттелмеген жағдайда қызмет беруші 10-күн мерзім ішінде сотқа тұтынушыдан берілген соманы мәжбүрлеу тәртібімен өндіріп алу туралы талап арыз береді және Қазақстан Республикасында белгіленген тәртіппен шарттың орындалуын тоқтата тұруға құқылы.

54. Сотқа дейінгі және сот тәртібімен тұтынушылардан жеткізілген коммуналдық қызметтер үшін дебиторлық берешекті өндіріп алуды қызмет беруші дербес немесе БЕО арқылы қызмет көрсетуге тиісті шарттың негізінде Қағиданың 48-тармағының 8) тармақшасына сәйкес жүзеге асырады.

55. БЕО қызмет беруші мен үшінші тұлға (үшінші тұлғалар) арасында туындаған үйлердің тиесілілігі, кондоминиум объектісінің сервистік қызмет субъектісін таңдау мәселелері бойынша келіспеушіліктер туралы ақпарат алған кезде, БЕО даулы мәселе реттелгенге дейін есептердің басып шығарылуын тоқтата тұруға құқылы. Бұл ретте басып шығаруды тоқтатумен бір мезгілде орындаушы бұдан әрі дау және БЕО тарапынан басшылық жасайтын кондоминиум объектісін басқару органына көппәтерлі тұрғын үйдің тиесілілігіне қатысты қорытынды беру үшін «Астана қаласының Тұрғын үй инспекциясы басқармасы» мемлекеттік мекемесіне сұрау жібереді.