

Название документа

"Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме"
(выпуск 11)
(Фролова О.Е., Сохранов С.С., Шепс Р.А.)
("Редакция "Российской газеты", 2018)

Примечание к документу**Дата**

13.06.2018

Информация о публикации

Фролова О.Е., Сохранов С.С., Шепс Р.А. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме. М.: Редакция "Российской газеты", 2018. Вып. 11. 176 с.

Документ предоставлен [КонсультантПлюс](#)

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ:
КАК ОТСТОЯТЬ СВОЕ ПРАВО НА КОМФОРТНОЕ ПРОЖИВАНИЕ
В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ**

ВЫПУСК 11

О.Е. ФРОЛОВА, С.С. СОХРАНОВ, Р.А. ШЕПС

Сведения об авторах

Фролова Ольга Евгеньевна - эксперт в сфере управления многоквартирными домами. Председатель правления некоммерческого партнерства "Воронежское содружество ТСЖ".

Сохранов Сергей Сергеевич - первый заместитель исполнительного директора некоммерческого партнерства "Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства "ЖКХ Контроль". Соавтор проекта по популяризации знаний в сфере ЖКХ и повышению правовой грамотности потребителей жилищно-коммунальных услуг "Всероссийский диктант ЖКХ". Один из разработчиков проекта по повышению правовой грамотности населения "Дистанционная школа ЖКХ".

Шепс Роман Александрович - ассистент кафедры жилищно-коммунального хозяйства федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Воронежский государственный технический университет".

Предисловие

Вы держите в руках самое полное на данный момент справочное пособие, содержащее практическое руководство по защите прав собственников и нанимателей жилых помещений в многоквартирных домах.

В книге подробно описаны права и обязанности потребителей жилищно-коммунальных услуг, даны сведения о контролирующих органах, их компетенции и полномочиях, приведены рекомендации по составлению обращений и отстаиванию своих прав в суде.

Кроме этого, вы найдете ответы на следующие вопросы. Какие последствия ждут исполнителей и потребителей услуг ЖКХ за неисполнение норм жилищного законодательства?

Что входит в перечень жилищных и коммунальных услуг (виды, объем и сроки их предоставления)? Каким образом следует осуществлять контроль за качеством данных услуг и что делать при выявлении нарушений? Как грамотно составить акты и иные документы, необходимые для контролирующих и судебных органов?

Материал подготовлен на основе анализа действующего законодательства и судебной практики.

Издание будет полезно всем собственникам и нанимателям жилья, а также работникам предприятий жилищно-коммунальной отрасли. Оно может и должно стать настольной книгой для активных собственников, председателей советов многоквартирных домов, товариществ собственников жилья и жилищно-строительных кооперативов.

Указатель сокращений

Нормативные правовые акты и судебная практика		
ГК РФ		Гражданский кодекс Российской Федерации
ГПК РФ		Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации
ЖК РФ		Жилищный кодекс Российской Федерации
КоАП РФ		Кодекс Российской Федерации об административных нарушениях
НК РФ		Налоговый кодекс Российской Федерации
Закон о внесении изменений в ЖК РФ		Федеральный закон от 03.04.2018 N 59-ФЗ "О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации"
Закон о ГИС ЖКХ		Федеральный закон от 21.07.2014 N 209-ФЗ "О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства"
Закон о защите прав потребителей		Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
Закон об обращениях граждан		Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
Минимальный перечень услуг и работ		Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 N 290
Правила изменения размера платы		Правила изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491
Правила оказания услуг		Правила оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные Постановлением

		Правительства РФ от 03.04.2013 N 290
Правила осуществления деятельности по управлению МКД		Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 N 416
Правила пользования газом		Правила пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 14.05.2013 N 410
Правила пользования жилыми помещениями		Правила пользования жилыми помещениями, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21.01.2006 N 25
Правила предоставления коммунальных услуг		Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354
Правила содержания общего имущества		Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491
Стандарт раскрытия информации		Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 N 731
Инструкция по безопасному использованию газа		Инструкция по безопасному использованию газа при удовлетворении коммунально-бытовых нужд, утвержденная Приказом Минстроя России от 05.12.2017 N 1614/пр
Правила и нормы технической эксплуатации		Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденные Постановлением Госстроя России от 27.09.2003 N 170
МДК 2-04.2004		Методическое пособие по содержанию и ремонту жилищного фонда. МДК 2-04.2004, утвержденное Госстроем России
Постановление Пленума Верховного Суда РФ N 22		Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 N 22 "О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности"
Прочие сокращения		
АДС		аварийно-диспетчерская служба
ВДГО		внутридомовое газовое оборудование
ВКГО		внутриквартирное газовое оборудование

ГВС		горячее водоснабжение
ГЖИ		государственная жилищная инспекция
ГЖН		государственный жилищный надзор
ГИС ЖКХ		государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства
ЕГРН		Единый государственный реестр недвижимости
ЕГРЮЛ		Единый государственный реестр юридических лиц
ЕСИА		Единая система идентификации и аутентификации
ЖК		жилищный кооператив
ЖКУ		жилищно-коммунальные услуги
ЖСК		жилищно-строительный кооператив
ЖУ		жилищные услуги
ИП		индивидуальный предприниматель
ИПУ		индивидуальный (квартирный) прибор учета
КР на СОИ		коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества
КУ		коммунальные услуги
МКД		многоквартирный дом
ОДН		общедомовые нужды
ОДПУ		общедомовые приборы учета
ОИ		общее имущество
ОМСУ		орган местного самоуправления
ОСС		общее собрание собственников
РО		региональный оператор
РСО		ресурсоснабжающая организация
ТКО		твердые коммунальные отходы
ТСЖ		товарищество собственников жилья
ТСН		товарищество собственников недвижимости (организационно-правовая форма ТСЖ)
УО		управляющая организация
ХВС		холодное водоснабжение

Раздел I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Собственники совместно владеют, пользуются и распоряжаются ОИ (ч. 1 ст. 30 ЖК РФ). Они несут ответственность за надлежащее содержание ОИ в соответствии с законодательством РФ (п. 41 Правил содержания общего имущества).

Управляющие организации, ТСЖ, кооперативы и лица, оказывающие услуги и выполняющие работы по содержанию ОИ при непосредственном управлении, отвечают перед собственниками за нарушение своих обязательств и несут ответственность за ненадлежащее содержание ОИ в соответствии с законодательством РФ (п. 42 Правил содержания общего имущества).

Все собственники и пользователи помещений в МКД являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Отношения между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ регулируются:

- [Законом](#) о защите прав потребителей;

- Гражданским [кодексом](#) РФ;

- Жилищным [кодексом](#) РФ;

- некоторыми постановлениями Правительства РФ, в частности, [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг и [Правилами](#) содержания общего имущества.

Отношения, возникающие между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ, основаны на заключении договоров (договор управления, на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.).

На отношения между УО и собственниками жилых помещений в МКД распространяется [Закон](#) о защите прав потребителей.

Так, в п. 7 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 3 (2017), утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 12 июля 2017 г., указано: "...граждане, являющиеся собственниками помещений в многоквартирном доме, относятся к потребителям услуг, оказываемых управляющей организацией (исполнителем) по возмездному договору управления многоквартирным домом, в связи с чем на данные правоотношения распространяется [Закон](#) о защите прав потребителей".

Вместе с тем в п. 3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 22 подчеркнута, что [Закон](#) о защите прав потребителей нужно применять лишь в части, не урегулированной специальными законами.

Для потребителей (собственников и нанимателей помещений в МКД) важно знать следующее.

Во-первых, условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с нормами закона или иного правового акта в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

Во-вторых, потребители имеют право на качественные услуги, которые они оплачивают в полном объеме (ст. 4 Закона о защите прав потребителей). Потребители также имеют право на справедливый расчет стоимости услуг.

В-третьих, при отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать

услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и их безопасность (ст. 7 Закона о защите прав потребителей). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, чистка кровли от снега и наледи в зимний период, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т.д.).

1. Раскрытие информации

Одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах (ст. ст. 9, 10 Закона о защите прав потребителей) - исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах и услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

УО, управляющие МКД по договору управления, ТСЖ, ЖК, ЖСК, которые управляют МКД без заключения с УО договора управления домом, также обязаны раскрывать информацию об управлении МКД.

Под **раскрытием информации** понимается обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации (п. 2 Стандарта раскрытия информации).

Управляющая организация должна обеспечить свободный доступ к информации (ч. 10 ст. 161 ЖК РФ):

- об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности;
- об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту ОИ в МКД;
- о порядке и об условиях их оказания и выполнения, а также об их стоимости;
- о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг.

Управляющая организация, товарищество и кооператив обязаны раскрывать следующие виды информации (п. 3 Стандарта раскрытия информации):

а) общую информацию об УО, ТСЖ и кооперативе;

б) перечень МКД, управление которыми осуществляет УО, ТСЖ и кооператив, с указанием адреса и основания управления по каждому МКД;

в) общую информацию об МКД, управление которыми осуществляет УО, ТСЖ и кооператив, в том числе характеристику дома, информацию о системах инженерно-технического обеспечения, входящих в состав ОИ;

г) информацию о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту ОИ, в том числе сведения о стоимости указанных работ (услуг) и иных услуг;

д) информацию об оказываемых коммунальных услугах, в том числе сведения о поставщиках коммунальных ресурсов, нормативах потребления коммунальных услуг (нормативах накопления твердых коммунальных отходов);

е) информацию об использовании ОИ в МКД;

ж) информацию о капремонте ОИ в МКД (в случаях, когда УО, ТСЖ, кооперативу поручена организация проведения капремонта (спецсчет));

з) информацию о проведенных общих собраниях в МКД, решениях таких собраний;

и) отчет об исполнении УО договора управления, отчет об исполнении смет доходов и расходов ТСЖ, кооператива за год;

к) информацию о случаях привлечения УО, ТСЖ и кооператива, их должностных лиц к административной ответственности за нарушения в сфере управления МКД, а также сведения о мерах, принятых для устранения нарушений, повлекших применение административных санкций.

Обратите внимание: информация, предусмотренная пп. "в" - "и" п. 3 Стандарта раскрытия информации, раскрывается в отношении каждого МКД, управление которым осуществляет УО, ТСЖ или кооператив.

Важно: соблюдение требований к раскрытию информации - одно из лицензионных требований к УО (п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ).

Обязанность по раскрытию информации возникает (п. 9 Стандарта раскрытия информации):

- для УО - не позднее 30 дней со дня заключения договора управления;

- для ТСЖ (ЖК, ЖСК) - не позднее 30 дней со дня его государственной регистрации.

После того как изменились сведения об управлении МКД, в раскрытую информацию вносятся изменения на официальном сайте в течение семи рабочих дней (п. 16 Стандарта раскрытия информации).

Требования к доведению информации об оказываемых ЖКУ до потребителя уточнены в [Правилах](#) предоставления коммунальных услуг и [Правилах](#) содержания общего имущества.

Раздел III Правил предоставления коммунальных услуг устанавливает необходимый перечень информации, которая должна предоставляться потребителям при заключении договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, в частности, договора управления МКД:

1) об исполнителе услуг;

2) об оказываемых услугах, в том числе:

- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления КУ;

- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены (обратите внимание: если в регионе принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), то необходимо предоставить сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности));

3) требования к наличию информации в платежных документах, в том числе о состоянии расчетов по оплате КУ и порядке их оплаты;

4) сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

5) о контролирующих органах (наименования, адреса и телефоны).

Указанная информация размещается:

- на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом;

- на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей.

[Постановлением](#) Правительства РФ от 27.03.2018 N 331 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и признании утратившими силу отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации" были уточнены отдельные вопросы осуществления деятельности по управлению МКД и содержанию ОИ.

В связи с этим в Правилах осуществления деятельности по управлению МКД появился [разд. VIII](#) "Порядок раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом" ([п. п. 31 - 38](#)). В частности, в новом [п. 33](#) данных Правил закреплено следующее.

- УО, ТСЖ, кооператив не вправе ограничивать доступ к раскрываемой информации собственникам и пользователям помещений в МКД.

- УО, ТСЖ, кооператив обязаны обеспечить сохранность раскрываемой информации в местах ее размещения.

- Носитель с информацией, утратившей свою актуальность, хранению не подлежит.

1.1. Особенности раскрытия информации УО

Управляющими организациями информация раскрывается путем ([п. 5](#) Стандарта раскрытия информации) обязательного опубликования на официальном сайте в Интернете, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на одном из следующих сайтов в Интернете, определяемых по выбору управляющей организации:

- сайт УО;

- сайт органа исполнительной власти субъекта РФ, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта;

- сайт ОМСУ муниципального образования, на территории которого УО осуществляет свою деятельность.

[Пункт 31](#) Правил осуществления деятельности по управлению МКД уточняет порядок и перечень раскрываемой информации со стороны УО.

Во-первых, УО обязана раскрывать следующую информацию путем размещения на постоянной основе на вывесках, расположенных у входа в представительство УО:

1) наименование (фирменное наименование);

- 2) адрес местонахождения;
- 3) контактные телефоны, адрес электронной почты;
- 4) режим работы.

Важно: в случае изменения указанная информация подлежит раскрытию в течение трех рабочих дней со дня изменения.

Во-вторых, УО обязана раскрывать следующую информацию путем размещения на постоянной основе на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом:

- 1) наименование (фирменное наименование) УО;
- 2) номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;
- 3) адрес местонахождения, в том числе представительства УО;
- 4) режим работы, информация о днях и часах приема;
- 5) адрес официального сайта (при наличии) в Интернете;
- 6) адрес официального сайта ГИС ЖКХ;
- 7) контактные телефоны УО, ее представительства;
- 8) контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;
- 9) контактные телефоны аварийных служб РСО;
- 10) уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих лиц или их представителей в помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;
- 11) уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.

Важно: в случае изменения информации, указанной в п. п. 1 - 9 перечня, она подлежит раскрытию в течение трех рабочих дней со дня изменения. Информация, указанная в п. 10 перечня, подлежит раскрытию не позднее чем за три рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий. Информация, указанная в п. 11 перечня, подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере. Вместе с тем договором управления МКД может быть установлен иной срок информирования собственников и пользователей в МКД об изменении размера платы.

В-третьих, УО обязана раскрывать следующую информацию путем размещения на постоянной основе на информационных стендах (стойках) в представительстве УО:

- 1) наименование (фирменное наименование) УО;
- 2) номер лицензии, срок действия лицензии, информацию об органе, выдавшем указанную лицензию;
- 3) адрес местонахождения УО и ее представительства;

- 4) режим работы, информацию о днях и часах приема;
- 5) адрес официального сайта УО в Интернете (при наличии);
- 6) адрес официального сайта ГИС ЖКХ;
- 7) контактные телефоны УО и ее представительства;
- 8) контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;
- 9) контактные телефоны аварийных служб РСО;
- 10) пошаговую инструкцию о порядке установки ИПУ;

11) информацию о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;

12) информацию об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);

13) сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;

14) сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления капитальных ресурсов на содержание ОИ;

15) сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений (в случае принятия в субъекте РФ такого решения);

16) информационную памятку о правилах безопасного использования газа в быту, информацию об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;

17) информационную памятку, содержащую сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;

18) образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;

19) стенд с перечнем предлагаемых УО работ и услуг;

20) сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности (от чрезвычайно опасных до малоопасных);

21) информацию о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов;

22) информационную памятку о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов;

23) уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги.

Важно: в случае изменения информации, указанной в п. п. 1 - 22 перечня, она подлежит

раскрытию в течение трех рабочих дней со дня изменения. Информация, указанная в п. 23 перечня, подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере. Однако договором управления МКД может быть установлен иной срок информирования собственников и пользователей в МКД об изменении размера платы.

В-четвертых, УО обязана раскрывать информацию путем размещения на постоянной основе на официальном сайте ГИС ЖКХ.

1.2. Особенности раскрытия информации ТСЖ

ТСЖ, кооперативом информация раскрывается путем (п. 5.1 Стандарта раскрытия информации) обязательного опубликования на официальном сайте в Интернете, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на одном из следующих сайтов в Интернете, определяемых по выбору организации:

- сайт органа исполнительной власти субъекта РФ, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта;

- сайт ОМСУ муниципального образования, на территории которого ТСЖ, кооператив осуществляют свою деятельность.

Пункт 32 Правил осуществления деятельности по управлению МКД уточняет порядок и перечень раскрываемой информации.

Во-первых, ТСЖ, кооператив обязаны раскрывать следующую информацию путем размещения на постоянной основе на досках объявлений, расположенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен дом:

- 1) наименование товарищества или кооператива;
- 2) режим работы;
- 3) адрес официального сайта в Интернете (при наличии);
- 4) адрес сайта ГИС ЖКХ;
- 5) контактные телефоны товарищества или кооператива;
- 6) контактные телефоны аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО;
- 7) уведомления о предстоящих работах, проверках оборудования, восстановительных работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих лиц или их представителей в помещении в определенное время, с указанием времени проведения таких мероприятий;
- 8) уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ.

Важно: в случае изменения информации, указанной в п. п. 1 - 6 перечня, она подлежит раскрытию в течение трех рабочих дней со дня изменения. Информация, указанная в п. 7 перечня, подлежит раскрытию не позднее чем за три рабочих дня до дня осуществления соответствующих мероприятий. Информация, указанная в п. 8 перечня, подлежит раскрытию не позднее чем за 30 календарных дней до дня представления собственникам и пользователям платежных документов, на основании которых будет вноситься плата за жилое помещение и (или) КУ в ином размере.

Во-вторых, ТСЖ, кооператив обязаны раскрывать информацию путем размещения на постоянной основе на официальном сайте ГИС ЖКХ.

Обратите внимание: председатель правления товарищества или кооператива или работник, на которого внутренними документами организации возложены обязанности по взаимодействию с собственниками и пользователями помещений в МКД, оказывает им содействие в поиске необходимой информации.

Важно: в отношении ТСЖ и кооператива закон не предусматривает административной ответственности за нераскрытие информации, однако органы ГЖН могут по результатам проверки выписать предписание об устранении этих нарушений.

Невыполнение предписания грозит штрафом (**ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ**):

- для должностных лиц - от 1 до 2 тыс. руб. или дисквалификацией на срок до трех лет;
- для юридических лиц - от 10 до 20 тыс. руб.

1.3. Особенности раскрытия информации на ГИС ЖКХ

С введением в действие **Закона** о ГИС ЖКХ качественно изменилась система раскрытия информации всеми сторонами в сфере ЖКХ - появился единый ресурс, на котором можно увидеть всю информацию, касающуюся указанной сферы.

Адресом официального сайта ГИС ЖКХ в Интернете определен **www.dom.gosuslugi.ru** (см. **Приказ** Минкомсвязи России, Минстроя России от 30.12.2014 N 504/934/пр "Об определении официального сайта государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет).

Согласно **п. 2 ст. 2** Закона о ГИС ЖКХ субъектами ГИС ЖКХ, размещающими информацию в системе, являются:

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- юридические лица, индивидуальные предприниматели, иные лица, которые обязаны в соответствии с **Законом** о ГИС ЖКХ, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ размещать информацию в системе.

Пользователями информации, размещенной в ГИС ЖКХ, являются (**п. 3 ст. 2** Закона о ГИС ЖКХ):

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- юридические лица, индивидуальные предприниматели;
- физические лица, в том числе советы МКД.

Полноту, достоверность, актуальность информации и своевременность ее размещения в системе обеспечивают ее поставщики (**ч. 3 ст. 8** Закона о ГИС ЖКХ).

С 1 июля 2017 г. УО, ТСЖ и кооперативы обязаны размещать и актуализировать всю информацию о деятельности по управлению МКД в ГИС ЖКХ.

С 1 января 2018 г. применяются меры административного воздействия за неразмещение информации в ГИС ЖКХ.

Обратите внимание: УО, ТСЖ и кооперативы, которые управляют МКД на территориях городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя, обязаны размещать информацию о деятельности по управлению МКД, предусмотренную [Законом](#) о ГИС ЖКХ, с 1 июля 2019 г. ([ч. 4.1 ст. 12](#) Закона о ГИС ЖКХ). Соответственно, УО, ТСЖ и кооперативы, управляющие МКД на указанных территориях, обязаны раскрывать информацию в соответствии со [Стандартом](#) раскрытия информации.

Важно: если между УО и жилищным объединением заключен договор управления МКД, то информацию размещает такая УО.

Следует иметь в виду, что на официальном сайте ГИС ЖКХ размещается информация, предусмотренная законодательством РФ о ГИС ЖКХ.

Состав, сроки и периодичность размещения информации поставщиками информации в ГИС ЖКХ устанавливает [Приказ](#) Минкомсвязи России, Минстроя России от 29.02.2016 N 74/114/пр "Об утверждении состава, сроков и периодичности размещения информации поставщиками информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства".

УО, ТСЖ, ЖК размещают следующую информацию в ГИС ЖКХ:

1) об УО, ТСЖ, кооперативе, в том числе сведения об МКД, управление которыми они осуществляют, и основаниях управления;

2) об объектах государственного учета жилищного фонда (МКД), включая их технические характеристики и состояние;

3) о договорах на предоставление КУ (в случае заключения отдельного договора на их предоставление);

4) об оказываемых услугах, выполняемых работах по управлению МКД;

5) об оказываемых услугах и (или) выполняемых работах по содержанию и текущему ремонту ОИ в МКД;

6) об объеме, периодичности и (или) графике (сроках) оказания услуг и выполнения работ по содержанию и текущему ремонту ОИ;

7) о качестве оказанных услуг, выполненных работ по управлению домом, оказанных услуг, выполненных работ по содержанию и текущему ремонту ОИ;

8) о договорах оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по текущему ремонту ОИ, а также акты приемки выполненных работ (оказанных услуг);

9) об объеме, качестве КУ, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД, а также о случаях несоблюдения установленных параметров качества услуг, в том числе информацию о фактах и количественных значениях отклонений от параметров качества предоставленных услуг;

10) об ОДПУ и ИПУ, используемых для определения объема коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД;

11) о перерывах в предоставлении, приостановлении или ограничении предоставления КУ;

12) о размере платы за жилое помещение:

- о размере платы (ценах) на услуги, работы по управлению МКД, о размере платы (ценах, тарифах) за содержание и текущий ремонт ОИ, утвержденные протоколом ОСС (для УО по договору управления);

- об обязательных платежах и (или) взносах ТСЖ, кооператива, связанных с оплатой расходов на содержание и текущий ремонт ОИ, о размере платы на содержание и ремонт жилого помещения в МКД для собственников, не являющихся членами ТСЖ, кооператива;

13) о размере платы за содержание жилого помещения, установленном по результатам открытого конкурса по отбору УО для управления МКД;

14) о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с РСО;

15) о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с потребителями КУ;

16) о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива за жилое помещение с собственниками и пользователями помещений в МКД;

17) о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с лицами, осуществляющими оказание услуг и (или) выполнение работ по содержанию, текущему и капремонту ОИ в МКД;

18) о состоянии расчетов УО, ТСЖ, кооператива с региональным оператором по обращению с ТКО;

19) данные, подлежащие размещению УО, ТСЖ и кооперативами, в случае если они являются владельцами специального счета, открытого в целях формирования фонда капремонта;

20) сведения о выполнении работ (оказании услуг) по капремонту ОИ, выполняемых за счет дополнительных взносов на капремонт;

21) о лицевых счетах, присвоенных собственникам и пользователям жилых (нежилых) помещений в МКД, для внесения платы за жилое помещение и (или) КУ;

22) о договоре управления МКД, об отчете о выполнении договора управления МКД и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности;

23) об отчете товарищества и кооператива:

- годовой отчет о деятельности правления товарищества и кооператива;

- сведения о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности;

24) о договорах о предоставлении в пользование части ОИ, о лицах, заключивших такие договоры от имени собственников, а также документы, подтверждающие полномочия указанных лиц заключать такие договоры;

25) об энергосервисных договорах (контрактах);

26) о проведении ОСС, общего собрания членов ТСЖ, кооператива, решения таких собраний по вопросам, поставленным на голосование (если УО, ТСЖ или кооператив является инициатором проведения собрания либо участвует в организации такого собрания, а также в случае представления инициатором собрания в УО, ТСЖ, кооператив документов (сообщений, протоколов, решений) о проведении общего собрания);

27) об ответах на обращения по вопросам ЖКХ, поступивших в УО, ТСЖ, кооператив, с использованием ГИС ЖКХ.

При этом УО, ТСЖ и кооперативы в ГИС ЖКХ раскрывают ежегодно информацию:

- о выполнении договора управления МКД и о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- об отчете товарищества и кооператива.

Пять видов сведений публикуются ежемесячно, одновременно с выставлением платежных документов. Ежемесячные платежные документы представляются не позднее 1-го числа месяца, если договором управления или решением членов жилищного объединения не установлен другой срок (ч. 2 ст. 155 ЖК).

Например, данные, которые собрали за ноябрь, публикуются 1 декабря.

Состав ежемесячно размещаемых сведений:

- об объеме коммунальных услуг, предоставленных собственникам и пользователям помещений в МКД;
- о приборах учета, используемых для определения объема КУ;
- о показаниях ОДПУ;
- о показаниях ИПУ;
- о качестве КУ, случаях несоблюдения установленных параметров качества таких услуг, в том числе информация о фактах и количественных значениях отклонений от параметров качества предоставленных услуг.

Обратите внимание: информация о нарушении качества КУ размещается, если факт нарушения подтверждается актом проверки.

Напоминаем, что соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием (п. 6 ч. 1 ст. 193 ЖК РФ).

Контроль за соблюдением **Стандарта** раскрытия информации осуществляется органами ГЖН (ГЖИ) в отношении:

- факта раскрытия информации;
- источника опубликования информации;
- сроков и периодичности раскрытия информации;
- полноты раскрытия информации;
- достоверности раскрытой информации;
- порядка раскрытия информации по письменным и электронным запросам (регистрации письменных запросов, своевременности и полноты рассмотрения письменных и электронных запросов, а также уведомления о результатах их рассмотрения).

2. Права, обязанности и ответственность потребителя

В целях создания и поддержания благоприятных и безопасных условий проживания в МКД, надлежащего содержания общего имущества и обеспечения своих прав собственники помещений в МКД обязаны выбрать способ управления домом (ст. 161 ЖК РФ) и реализовать его, т.е. выбрать

УО и заключить с ней договор или зарегистрировать ТСН (ТСЖ).

Собственники обязаны содержать ОИ в надлежащем состоянии на собственные средства (п. 28, 30 Правил содержания общего имущества).

В соответствии с п. 40 Правил содержания общего имущества собственники помещений вправе:

- получать от ответственных лиц не позднее пяти рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен;

- проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в том числе путем проведения соответствующей экспертизы);

- требовать от ответственных лиц устранения выявленных дефектов и проверять полноту и своевременность их устранения.

Правила предоставления коммунальных услуг устанавливают права и обязанности потребителя и исполнителя КУ, а также перечень действий, которые не вправе совершать потребитель КУ.

Потребитель вправе:

- получать КУ в полном объеме и соответствующего качества;

- требовать от исполнителя сведения о расчете размера платы за услуги (с указанием всех тарифов и нормативов);

- требовать проведения проверок качества услуг;

- требовать возмещения нанесенного вреда и убытков.

Потребитель обязан:

- при обнаружении каких-либо неисправностей или аварий срочно сообщать исполнителю КУ;

- не препятствовать УО проведению проверок состояния внутриквартирного оборудования;

- впускать представителя исполнителя КУ в жилое помещение для проверки и снятия показаний ИПУ;

- своевременно снимать показания ИПУ и производить оплату не позже установленной даты;

- уведомлять УО об изменении количества проживающих в помещении граждан.

В обязанности собственников и нанимателей помещений в МКД также входит поддержание жилого помещения в надлежащем состоянии и соблюдение **Правил** пользования жилыми помещениями, а также **Правил** содержания общего имущества (ч. 4 ст. 30 ЖК РФ).

Потребитель КУ не вправе:

- использовать бытовые приборы, которые суммарно превышают максимальную нагрузку на электрическую сеть;

- производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;

- самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления;

- самовольно нарушать пломбы на ИПУ и в местах их подключения, демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в их работу;

- осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 °С;

- несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

Обратите внимание: пользование жилым помещением осуществляется с учетом соблюдения прав и законных интересов проживающих в жилом помещении граждан и соседей, требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и иных требований законодательства (п. 6 Правил пользования жилыми помещениями).

Именно об этих обязанностях жители МКД часто забывают, когда включают громкую музыку по ночам, устраивают ночные вечеринки, проводят шумные ремонтные работы поздним вечером, держат в своих квартирах множество домашних животных, курят и буянят в подъездах и т.д.

Потребитель несет гражданско-правовую ответственность за (п. 158 Правил предоставления коммунальных услуг):

- невнесение или несвоевременное внесение платы за КУ (обязанность уплатить пени);

- вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу исполнителя или иных потребителей вследствие ненадлежащей эксплуатации внутриквартирного оборудования (возмещается потребителем по правилам, предусмотренным гл. 59 ГК РФ).

3. Права, обязанности и ответственность исполнителя

Для того чтобы определить, нарушаются ли права потребителей управляющей организацией, необходимо выяснить, какие обязанности возложены на нее по договору управления, понять, все ли она выполняет и какого качества услуги вы получаете. Ну и, конечно, надо знать, какие работы и услуги вы оплачиваете. Но в то же время следует помнить о правах УО и стараться не нарушать их.

УО обязана обеспечить надлежащее содержание ОИ дома (ст. 162 ЖК РФ), т.е. оказывать жилищные услуги, соответствующие установленным требованиям жилищного законодательства.

При предоставлении жилищных услуг потребителям в МКД организация, управляющая домом, обязана руководствоваться положениями:

- [Правил](#) содержания общего имущества;

- [Правил](#) осуществления деятельности по управлению МКД.

[Пункт 10](#) Правил содержания общего имущества устанавливает следующие требования к содержанию ОИ:

- соблюдение характеристик надежности и безопасности МКД;

- безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц;
- доступность пользования жилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, в том числе для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц;
- постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав ОИ, для предоставления КУ (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в доме;
- соблюдение требований законодательства РФ об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Управление МКД обеспечивается выполнением следующих стандартов (разд. II Правил осуществления деятельности по управлению МКД):

- приемом, хранением и передачей технической документации на МКД, а также их актуализацией и восстановлением (при необходимости);
- сбором, обновлением и хранением информации о собственниках и нанимателях помещений в МКД, а также о лицах, использующих ОИ;
- подготовкой предложений по вопросам содержания и ремонта ОИ для их рассмотрения общим собранием собственников, включая расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ;
- организацией оказания услуг и выполнением работ, предусмотренных перечнем услуг и работ, утвержденным решением собрания;
- организацией и осуществлением расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту ОИ, а также за предоставляемые КУ, в том числе за коммунальные ресурсы, используемые при содержании ОИ;
- обеспечением собственниками помещений в МКД, органами управления ТСЖ и кооператива контроля за исполнением решений ОСС, выполнением перечней услуг и работ, повышением безопасности и комфортности проживания.

Содержание ОИ в зависимости от его состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния включает в себя (п. 11 Правил содержания общего имущества):

- осмотр общего имущества, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния ОИ требованиям законодательства, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;
- обеспечение готовности внутридомовых инженерных систем к предоставлению КУ;
- поддержание в помещениях, входящих в состав ОИ, установленные законодательством РФ температуру и влажность;
- уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав ОИ;
- сбор и вывоз жидких бытовых отходов;

- содержание мест накопления ТКО;
- организацию мест для накопления и накопление отработанных ртутьсодержащих ламп и их передачу в специализированные организации;
- меры пожарной безопасности;
- содержание земельного участка, входящего в состав ОИ;
- текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации ОИ;
- проведение обязательных в отношении ОИ мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности;
- обеспечение установки и ввода в эксплуатацию коллективных (общедомовых) приборов учета коммунальных ресурсов, а также их надлежащей эксплуатации (осмотры, техническое обслуживание, поверка приборов учета и т.д.);
- приобретение холодной воды, горячей воды, электрической энергии, потребляемых при содержании ОИ, а также отведение сточных вод в целях содержания ОИ в доме при условии, что конструктивные особенности МКД предусматривают возможность такого потребления, отведения (за исключением непосредственного управления МКД).

Приказом Минстроя России от 31.07.2014 N 411/пр утверждены [Примерные условия договора управления многоквартирным домом](#), которые можно взять за основу при определении обязанностей УО:

- выполнение работ и (или) оказание услуг по управлению МКД, по надлежащему содержанию и ремонту ОИ в МКД (определение перечня таких работ и услуг, их периодичности);
- фиксация фактов ненадлежащего исполнения работ и (или) оказания услуг;
- перерасчет за содержание и ремонт ОИ в порядке и сроки, предусмотренные законодательством;
- раскрытие информации о своей деятельности ([Стандарт раскрытия информации](#)), в том числе на ГИС ЖКХ;
- хранение и обновление технической и иной документации на МКД, передача такой документации в порядке, установленном [ЖК РФ](#);
- предоставление отчета о выполнении договора управления;
- обеспечение круглосуточного аварийно-диспетчерского обслуживания;
- организация взаимодействия с собственниками и пользователями помещений в МКД (предоставление справок, ответы на обращения, личный прием, предоставление информации в рамках действующего законодательства);
- организация работы по начислению и сбору платы за содержание и ремонт;
- мониторинг состояния ОИ;
- подготовка предложений о выполнении плановых текущих работ по содержанию и ремонту ОИ и доведение их до сведения собственников.

Важно: если УО не направила собственникам предложение по перечню работ и услуг по

управлению МКД, она будет нести ответственность за ненадлежащее содержание ОИ.

В то же время, если собственники отказались принять на ОСС предложение УО по перечню работ и услуг, выполнить которые необходимо для надлежащего содержания ОИ именно в этом МКД, то УО будет руководствоваться решением собственников. В этом случае вся ответственность за ненадлежащее содержание ОИ ложится на собственников.

Если же выполнение неотложных работ и услуг (и текущего, и капитального характера) будет вызвано обстоятельствами, которые УО не могла разумно предвидеть и предотвратить и за возникновение которых она не отвечает, то понесенные в связи с этим расходы должны быть ей дополнительно компенсированы собственниками помещений в МКД.

Важно: УО по своему усмотрению привлекает подрядчиков для выполнения работ. Собственники в МКД не наделены полномочиями по выбору подрядчиков и определению условий, на которых привлекается та или иная подрядная организация.

Обязанности УО в качестве исполнителя КУ установлены [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг.

В соответствии с [пп. "а" - "г" п. 31](#) Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан:

- предоставлять потребителю КУ в необходимых для него объемах и надлежащего качества;
- заключать с РСО договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении КУ потребителям или при содержании ОИ;
- самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются КУ;
- производить перерасчет размера платы за предоставленные КУ:
- в связи с предоставлением КУ ненадлежащего качества;
- в связи с предоставлением КУ с перерывами, превышающими допустимую продолжительность;
- за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении ([разд. VIII](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Установлены следующие условия перерасчета за КУ при временном отсутствии потребителя.

Первое - помещение не оборудовано ИПУ в связи с отсутствием технической возможности его установки, подтвержденной соответствующим актом.

Второе - потребитель отсутствует более пяти дней подряд, что подтверждено документально.

Третье - потребитель подал заявление о перерасчете платы до начала периода временного отсутствия либо не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия.

Обратите внимание: в случае отсутствия всех проживающих в жилом помещении лиц в результате действия непреодолимой силы, подтвержденного соответствующими документами, перерасчет производится, даже если помещение не оборудовано ИПУ и при этом отсутствие технической возможности его установки не подтверждено в установленном порядке.

Перерасчет размера платы за КУ осуществляется исполнителем в течение пяти рабочих дней

после получения письменного заявления потребителя о перерасчете.

Не подлежат перерасчету:

- плата за коммунальные услуги на ОДН;
- постоянная составляющая платы, приходящаяся на занимаемое потребителем жилое помещение, при применении двухставочных тарифов;
- плата за отопление, электроснабжение и газоснабжение на цели отопления жилых (нежилых) помещений.

Согласно пп. "д" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан производить расчет размера платы за предоставленные КУ и производить непосредственно при обращении потребителя проверку:

- правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за КУ;
- задолженности или переплаты потребителя за КУ;
- правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней).

Обратите внимание: по результатам такой проверки документы, содержащие правильно начисленные платежи, выдаются потребителю немедленно.

Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии).

Согласно пп. "е" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан при наличии ОДПУ (ИПУ) ежемесячно снимать его показания в период с 23-го по 25-е число текущего месяца и заносить полученные показания в журнал учета показаний ОДПУ (ИПУ).

Обратите внимание: УО обязана предоставить потребителю по его требованию в течение одного рабочего дня со дня обращения возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ (ОПУ) и обеспечивать сохранность информации о показаниях ОДПУ (ОПУ) в течение не менее трех лет.

Согласно пп. "е(1)" - "з(1)" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан:

- осуществлять не реже одного раза в шесть месяцев снятие показаний ИПУ (распределителей), установленных вне жилых (нежилых) помещений, проверку состояния таких приборов учета;
- осуществлять проверку состояния ИПУ, а также распределителей в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения от потребителя заявления;
- принимать от потребителей показания ИПУ и использовать их при расчете размера платы за КУ, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности сведений об их показаниях;
- осуществлять определение размера платы за отопление исходя из показаний ОДПУ тепловой энергии (при наличии), использовать показания ОДПУ холодной воды, горячей воды и электрической энергии при определении размера платы за КУ, потребленную на общедомовые нужды в случаях, установленных [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг;
- уведомлять потребителей не реже одного раза в квартал путем указания в платежных

документах:

- о сроках и порядке снятия потребителем показаний ИПУ и передачи сведений о показаниях исполнителю или уполномоченному им лицу;

- изменении порядка расчетов платы за КУ в случае непредставления потребителем сведений о показаниях ИПУ;

- о последствиях недопуска потребителем исполнителя в согласованные дату и время в занимаемое потребителем жилое (нежилое) помещение для проведения проверки состояния ИПУ и достоверности ранее переданных потребителем сведений о показаниях приборов учета;

- о последствиях несанкционированного вмешательства в работу ИПУ, повлекшего искажение показаний прибора учета или его повреждение, и несанкционированного подключения оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения.

Внимание: дата и время допуска представителей исполнителя в помещение согласовываются с потребителем.

На основании [пп. "и" - "о" п. 31](#) Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан:

- принимать сообщения потребителей о факте предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- организовывать и проводить проверку такого факта с составлением:

- акта проверки;

- акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя (при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг);

- вести учет жалоб потребителей на качество предоставления КУ, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения;

- при поступлении жалобы от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке жалобы, обеспечить безопасность людей и ликвидацию обнаруженной утечки;

- информировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении КУ не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;

- согласовывать время доступа в жилое или нежилое помещение, занимаемое потребителем.

Обратите внимание: согласовать с потребителем время доступа в занимаемое им помещение для проведения работ можно устно либо направив ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения не позднее чем за три рабочих дня до начала проведения работ.

В уведомлении о начале работ исполнитель должен указать:

- дату и время проведения работ, вид работ и продолжительность их проведения;
- номер телефона, по которому потребитель вправе согласовать иную дату и время проведения работ, но не позднее пяти рабочих дней со дня получения уведомления;
- должность, Ф.И.О. лица, ответственного за проведение работ.

Исходя из пп. "п" - "у(2)" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, исполнитель обязан:

- предоставить потребителю установленную данными правилами информацию (о размерах тарифов на КУ, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены, о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд, и т.д.);

- предоставлять любому потребителю в течение трех рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды:

- о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии);

- о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях МКД;

- об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ;

- об объемах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

- обеспечить установку и ввод в эксплуатацию ОДПУ не позднее трех месяцев со дня принятия собственниками решения о включении расходов на его приобретение и установку в плату за содержание жилого помещения за исключением случаев, когда предоставление КУ потребителям осуществляется РСО;

- не создавать препятствий потребителю в реализации его права на установку ИПУ, соответствующего требованиям законодательства РФ;

- осуществлять по заявлению потребителя ввод в эксплуатацию установленного ИПУ не позднее месяца, следующего за датой его установки, приступить к осуществлению расчетов размера платы за КУ исходя из показаний ИПУ начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора учета в эксплуатацию;

- осуществлять ввод в эксплуатацию ИПУ после его ремонта, замены и поверки в срок и порядке, которые установлены [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг.

Важно: установленный ИПУ, в том числе после поверки и ремонта, опломбируется исполнителем без взимания платы с потребителя, за исключением случаев, когда опломбирование производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом (п. п. 81(9), 81(14) Правил предоставления коммунальных услуг).

Исполнитель имеет право (пп. "а" - "б" п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг):

- требовать внесения платы за потребленные КУ, а также уплаты неустоек (штрафов, пеней);

- требовать допуска в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение представителей исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния

внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления КУ.

В связи с этим потребителю следует знать следующее.

Во-первых, допуск должен предоставляться потребителем:

- по мере необходимости для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления КУ;

- в любое время для ликвидации аварий.

Во-вторых, проверки технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования должны проводиться не чаще одного раза в три месяца.

В-третьих, допуск в помещение должен заранее согласовываться с потребителем по дате и времени.

На основании пп. "в" - "е(2)" п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель вправе:

- требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им помещение представителей исполнителя;

- осуществлять не чаще одного раза в три месяца проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях ИПУ, установленных в помещениях потребителя;

- осуществлять проверку состояния ИПУ не чаще одного раза в месяц, если они расположены вне жилых (нежилых) помещений;

- при вводе ИПУ в эксплуатацию или при его проверках устанавливать на ИПУ контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу ИПУ;

- приостанавливать или ограничивать в порядке, установленном [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг, подачу потребителю коммунальных ресурсов;

- привлекать на основании договора, содержащего условие об обеспечении требований о защите персональных данных, организацию или ИП:

- для снятия показаний ИПУ, ОДПУ и распределителей;

- для доставки платежных документов потребителям;

- для начисления платы за КУ и подготовки доставки платежных документов потребителям;

- осуществлять установку и ввод в эксплуатацию ОДПУ в МКД, собственники помещений в которых не выполнили обязанность по установлению ОДПУ;

- устанавливать количество фактически проживающих граждан в жилом помещении при отсутствии в нем ИПУ холодной воды, горячей воды, электрической энергии и газа и составлять акт об установлении количества таких граждан.

Временно проживающими считаются граждане, проживающие в жилом помещении более пяти дней подряд (п. 56 Правил предоставления коммунальных услуг).

Количество временно проживающих граждан определяется на основании:

- заявления собственника или постоянно проживающего потребителя о пользовании жилым помещением временно проживающими потребителями и их количестве. Заявление с указанием даты начала и окончания пребывания в помещении направляется исполнителю в течение трех рабочих дней со дня прибытия временно проживающих потребителей (п. 57(1) Правил предоставления коммунальных услуг);

- акта об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении. Акт подписывается исполнителем и потребителем, а в случае отказа потребителя от подписания акта:

- исполнителем;

- не менее чем двумя потребителями;

- членом совета МКД либо председателем ТСЖ или кооператива (п. 56(1) Правил предоставления коммунальных услуг).

Согласно пп. "е(3)" п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель вправе уведомлять потребителя о наличии задолженности по оплате КУ или задолженности по уплате неустоек (штрафов, пеней) посредством:

- передачи СМС-сообщения;

- телефонного звонка с записью разговора;

- сообщения электронной почты или через личный кабинет потребителя в ГИС ЖКХ;

- размещения на официальной странице исполнителя в Интернете;

- передачи потребителю голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи.

Важно: если исполнителем ЖКУ является ТСЖ или кооператив, то на них распространяются все обязанности и права исполнителя, которые не касаются договора управления.

Договор управления МКД заключается только с УО при выборе соответствующего способа управления МКД, и он важен для обеих его сторон (и жителей, и управляющей организации). Поскольку этот договор заключается между коммерческой организацией и частными лицами, необходимо тщательно проанализировать предлагаемый для утверждения на ОСС проект договора управления МКД - ведь от этого зависит качество вашей жизни.

Обратите внимание: собственники в МКД обязаны выбрать УО при соответствующем способе управления, но выбранная ими УО не обязана заключить с ними договор управления, если он не учитывает ее интересы.

Договор управления домом - это всегда компромисс между собственниками и УО.

Исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в следующих случаях (п. 149 Правил предоставления коммунальных услуг).

Во-первых, исполнитель отвечает за нарушение качества КУ. В этом случае исполнитель обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за КУ в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Обратите внимание: сроки проведения перерасчета платы за предоставление КУ ненадлежащего качества жилищным законодательством не установлены.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу)

подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 Закона о защите прав потребителей).

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) (п. 157 Правил предоставления коммунальных услуг):

- если исполнитель своевременно не приступил к предоставлению КУ;

- если суммарное время перерывов в предоставлении КУ за расчетный период превышает допустимые перерывы;

- при предоставлении некачественных КУ;

- если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества КУ или их непредставлении.

Во-вторых, исполнитель отвечает за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие:

- нарушения качества КУ;

- предоставления потребителю неполной и (или) недостоверной информации о предоставляемых КУ.

Обратите внимание: причиненный вред подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от его вины по правилам, предусмотренным гл. 59 ГК РФ.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества КУ, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества КУ, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги (п. 151 Правил предоставления коммунальных услуг).

Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления КУ, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет (п. 153 Правил предоставления коммунальных услуг).

В-третьих, исполнитель отвечает за убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя.

Под **убытками** понимаются расходы, которые потребитель произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от

исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

При удовлетворении судом требований потребителя об уплате неустойки (пени) суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В-четвертых, исполнитель отвечает за моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей. По заявлению потребителя суд может возложить на исполнителя обязанность денежной компенсации указанного вреда ([п. 155](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Обратите внимание: компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

4. Порядок защиты прав потребителей

Защита нарушенных жилищных прав потребителей осуществляется судом ([ч. 1 ст. 11](#) ЖК РФ).

Защита жилищных прав в административном порядке осуществляется только в случаях, предусмотренных [ЖК РФ](#), другим федеральным законом. Это решение можно обжаловать в судебном порядке ([ч. 2 ст. 11](#) ЖК РФ).

Если в суде будет доказано, что УО нарушили права потребителей, потому что неверно поняли те или иные нормативные документы, то их обяжут компенсировать все затраты истцов.

Если же будет доказано, что они сознательно нарушили законы и нормативные акты, то помимо полной компенсации и устранения нарушений, возможно возбуждение уголовного дела о мошенничестве, которое подразумевает реальные сроки заключения.

Обратите внимание: в соответствии с [Законом](#) о защите прав потребителей в случае доведения дела до суда кроме указанной суммы иска УО придется возместить моральный вред, штраф (50% от взысканной судом суммы), госпошлину, а также оплатить услуги юриста по оказанию помощи в ведении дела.

Для защиты своих нарушенных прав потребитель должен в любой ситуации в первую очередь обратиться письменно в организацию, которая управляет МКД (УО, ТСЖ, кооператив). В случае непосредственного управления домом - к исполнителю жилищных или коммунальных услуг, соответственно - подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию общего имущества, и РСО.

5. Обращение в организацию, управляющую МКД

К написанию обращения в УО необходимо подойти максимально внимательно и ответственно, ведь от этого зависит - сможете ли вы добиться поставленной цели или получите формальную отписку. Рекомендуем следующий алгоритм написания:

1) в правом верхнем углу указываете реквизиты организации (адрес и название), куда вы обращаетесь;

2) затем указываете Ф.И.О., адрес и контактный телефон;

3) отступив от написанного на одну строку, пишете в центре: "**Жалоба**" ("**Претензия**", "**Заявление**" и т.п.);

4) далее с новой строки излагаете суть обращения (постарайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах) с указанием ссылок на все известные вам нормативные документы по

данной теме;

5) приводите перечень ваших требований;

6) далее пишете: "**Ответ прошу дать письменно в _____**" (указать срок ответа надо со ссылкой на законодательство);

7) определяете способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

В конце обязательно надо расписаться и указать дату, иначе обращение будет считаться анонимным и рассмотрено не будет.

Обратите внимание: по каждой проблеме надо писать отдельное обращение. Если свалите в одну кучу все, что не делает УО в доме, то достаточно сотруднику этой УО ответить на самый незначительный вопрос, и любыми контролирующими органами будет считаться, что ответ на обращение получен.

В случае аварийной ситуации необходимо обратиться в аварийную службу УО или единый контакт-центр (при наличии).

В случае систематических нарушений [Правил](#) содержания общего имущества в МКД претензию следует адресовать руководителю УО. В этот же адрес первоначально надо обращаться в случае систематического невыполнения условий договора управления или неправильных начислений платы за ЖКУ.

Если эти обращения не принесли результата - обращайтесь в контролирующие органы.

Электронные и письменные запросы, а также копии ответов потребителям хранятся УО, ТСЖ или кооперативом соответственно на электронном и бумажном носителях не менее трех лет.

Для потребителя важно знать следующее.

- УО, ТСЖ, кооперативы не обязаны предоставлять копии запрашиваемых документов.

- Если запрашиваемая вами информация в полном объеме раскрыта УО на официальном сайте в Интернете, то в ответ вы получите только адрес указанного сайта. Поэтому при необходимости в письменном запросе укажите, что у вас нет доступа к Интернету. Тогда УО не сможет вам отказать.

- Соблюдение УО требований к размещению информации в ГИС ЖКХ является лицензионным требованием, поэтому при обращении в ГЖИ надо обязательно указать на несоблюдение УО лицензионных требований в части непредоставления информации.

- Затем жалобу на отказ УО в предоставлении информации можно направить в прокуратуру, если сотрудники ГЖИ проверили поверхностную проверку, а заодно пожаловаться на бездействие должностных лиц ГЖИ при рассмотрении жалобы.

5.1. Запрос по раскрытию информации

Потребитель может запросить информацию следующими способами, указанными в [п. 35](#) Правил осуществления деятельности по управлению МКД.

Первый - на основании письменного запроса, который подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа организации.

В письменном запросе указываются:

- УО, ТСЖ или кооператив, в адрес которых направляется запрос;

- Ф.И.О. (наименование юридического лица) потребителя;

- суть заявления;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

Обратите внимание: запрос (обращение) может быть направлен посредством почтового отправления, с нарочным самим собственником или пользователем помещения в МКД, через консьержа, если услуга консьержа предусмотрена договором управления МКД.

Второй - на основании запроса в электронном виде на адрес электронной почты УО, ТСЖ, кооператива.

Третий - посредством ГИС ЖКХ.

Четвертый - посредством устного высказывания, в том числе на приеме.

Важно: официальный ответ направляется по тем же каналам связи, по которым был получен запрос (обращение), если заявителем не указано иное.

Напоминаем, что организация, управляющая МКД, обязана хранить запрос (обращение) и копию ответа на него в течение трех лет со дня его регистрации (п. 38 Правил осуществления деятельности по управлению МКД).

Следует иметь в виду, что отказ в предоставлении информации может быть обжалован в судебном порядке (п. 4 Стандарта раскрытия информации).

5.2. Получение информации из ГИС ЖКХ

В ГИС ЖКХ граждане могут:

- получать информацию об УО и РСО, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за ЖКУ;

- осуществлять контроль качества оказываемых ЖКУ;

- участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;

- определять рейтинг УО;

- направлять обращения в организации и контролирующие органы;

- вносить показания ИПУ и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении оплаты;

- заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление МКД и оказание КУ;

- получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;

- контролировать выполнение программ по капремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

Обратите внимание: доступ гражданину в личный кабинет ГИС ЖКХ предоставляется после прохождения процедуры идентификации и аутентификации в ЕСИА. Гражданин, имеющий

подтвержденную учетную запись в ЕСИА, может получить доступ в личный кабинет ГИС ЖКХ без регистрации.

Ознакомиться с подробной инструкцией по регистрации можно на сайте ГИС ЖКХ в подразделе "Инструкции по регистрации" раздела "Регламенты и инструкции" по адресу: <https://dom.gosuslugi.ru>.

Важно: при первом входе в личный кабинет ГИС ЖКХ гражданину необходимо подписать пользовательское соглашение.

На сайте ГИС ЖКХ поиск дома по адресу осуществляется с помощью электронного сервиса "Найти на карте".

Информацию о доме также можно найти в реестре объектов жилищного фонда. Для этого в меню вкладки "Реестры" необходимо выбрать пункт "Реестр объектов жилищного фонда". В форме есть возможность поиска дома по адресу, по данным УО или ОМСУ.

Аналогичным способом можно найти организации, осуществляющие управление МКД, в реестре поставщиков информации и в реестре лицензий, где для каждой организации приведен список домов, находящихся в управлении.

Вопросы по работе ГИС ЖКХ можно направлять в Минкомсвязи России. Контакты:

- справочная: +7(495)771-80-00, 8800222-15-01 (звонок по России бесплатный);
- справки по документам: +7(495)771-81-00;
- факс: +7(495)771-80-02.

Обращения по работе Единого портала госуслуг или по предоставлению государственных услуг можно направить в Центр поддержки пользователей:

- **e-mail:** support@gosuslugi.ru;

- номер телефона горячей линии: 8 800 100-70-10 (при нахождении на территории России звонок бесплатный);

- для мобильных телефонов: 115 (при нахождении на территории России звонок бесплатный).

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт Минкомсвязи России, рассматриваются в соответствии с [Законом](#) об обращениях граждан и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

5.3. Сроки ответов организации, управляющей МКД

Сроки ответа УО, ТСЖ, кооператива на обращения собственников и пользователей помещений в МКД отличаются от аналогичных сроков, установленных [Законом](#) об обращениях граждан для органов власти.

Такие сроки для УО, ТСЖ, кооператива установлены (см. табл. N 1):

- 1) [Правилами](#) содержания общего имущества;
- 2) [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг;
- 3) [Правилами](#) осуществления деятельности по управлению МКД;

4) [Законом](#) о защите прав потребителей.

Таблица N 1

Запрос	Срок ответа
Информация о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	В течение пяти рабочих дней. В договоре управления срок может быть уменьшен (пп. "а" п. 40 Правил содержания общего имущества)
Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)	Немедленно на личном приеме (пп. "д" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	В течение 10 дней со дня предъявления требования (пп. "е(2)" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ	В течение одного рабочего дня со дня обращения (пп. "е" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Сведения о показаниях ОДПУ за период не более трех лет	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 4 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
Ответ об удовлетворении жалобы на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.) либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причины отказа	В течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (пп. "к" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды: - о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии); - о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД; - об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ; - об объемах коммунальных ресурсов на содержание ОИ (ОДН)	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (пп. "р" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, абз. 3 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)

Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО:

- наименование (фирменное наименование) УО;
- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;
- адрес местонахождения УО и ее представительства;
- режим работы, информация о днях и часах приема;
- адрес официального сайта в Интернете (при наличии);
- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;
- контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты;
- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;
- контактные телефоны аварийных служб РСО;
- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих лиц или их представителей в помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;
- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ;
- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;
- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ;
- информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);
- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;
- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления коммунальных ресурсов на содержание ОИ;
- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;
- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту,

В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)

<p>информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ; - образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций; - перечень предлагаемых УО работ и услуг; - сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности; - о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов; - информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов 	
<p>Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование товарищества или кооператива; - режим работы; - адрес официального сайта в Интернете (при наличии); - адрес сайта ГИС ЖКХ; - контактные телефоны товарищества или кооператива; - контактные телефоны аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО; - уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий; - уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ 	<p>В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен)</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 5 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ в</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 6 п. 34 Правил осуществления деятельности по</p>

соответствии с Правилами изменения размера платы	управлению МКД)
Копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами предоставления коммунальных услуг	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 7 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
<p>Требование потребителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об уменьшении цены за выполненную работу или оказанную услугу (заявление о перерасчете); - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; - о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора 	В течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 31 Закона о защите прав потребителей)

Обратите внимание: в п. 37 Правил осуществления деятельности по управлению МКД установлены иные сроки ответов для заявителей, не являющихся собственниками или пользователями в данном МКД (30 дней со дня регистрации обращения плюс возможность продления срока ответа еще до 30 дней).

Вместе с тем в последнем случае до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено уведомление о продлении срока рассмотрения с указанием причин:

- с использованием ГИС ЖКХ;

- в письменной форме с использованием способа отправки, который позволяет установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.

6. Обращение в суд

Обращение в суд на УО имеет смысл, когда, например:

- УО не исполняет обязательств по договору управления МКД и имеются документальные доказательства неисполнения;

- условия договора управления нарушают права потребителя ЖКУ;

- КУ предоставляются ненадлежащего качества либо не в полном объеме и имеются документальные доказательства этого;

- непосредственные обращения в УО и в контролирующие органы не дали результата;

- из-за действий или бездействия УО причинен вред здоровью либо имуществу собственника помещения в МКД;

- иные нарушения прав и законных интересов собственника помещения в МКД не удалось разрешить в досудебном порядке.

Например, потребители обращаются в суд в случаях:

- протечки кровли вследствие выпадающих осадков из-за того, что УО не осуществляет текущий ремонт крыши своевременно (ущерб причиняется имуществу собственника или его здоровью: сырость может стать причиной появления плесени);

- наличия плесени (зачастую эта проблема актуальна для первых этажей. Подвалы могут быть затоплены водой, что приводит к размножению вредоносных насекомых);

- низкой или высокой температуры в квартирах (недотоп и перетоп);

- причинения материального вреда в связи с падением снега или сосулек на автомобиль с крыши;

- причинения вреда здоровью в связи с падением снега или сосулек на автомобиль с крыши, с обрушением части фасада или балкона;

- отключения электрической энергии, водоснабжения, канализации с нарушением установленного порядка ограничения предоставления КУ и т.д.;

- падения деревьев, веток с деревьев, находящихся на земельном участке МКД, если в результате этого причинен вред имуществу или здоровью собственника.

Из содержания [ст. 16](#) Закона о защите прав потребителей следует следующее.

- Условия договора, ущемляющие права потребителя, признаются недействительными.

- Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

- Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме в случае управления МКД, по решению ОСС, если иное не предусмотрено федеральным законом. Потребителям в сфере ЖКХ необходимо учитывать следующее.

- Если собственники не приняли на ОСС перечень работ и услуг, обеспечивающий надлежащее содержание ОИ, предложенный УО, но впоследствии организация выполнила такие работы, например, в соответствии с предписанием ГЖИ, то собственники обязаны оплатить их стоимость.

- Если организация, управляющая МКД, не направила собственникам такой перечень, стоимость работ, выполненных по предписаниям ГЖИ, будет ее предпринимательским риском.

- Работы, услуги из Минимального [перечня](#) услуг и работ в отношении ОИ собственников в данном МКД должны выполняться независимо от того, утверждался ли их перечень решением ОСС.

В [п. 31](#) Правил содержания общего имущества установлено, что УО обязана представить собственникам предложение о размере платы за содержание жилого помещения не позднее чем за 30 дней до ОСС (на досках объявлений во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка). В предложении УО о размере платы должны содержаться расчет (смета) и обоснование размера платы за содержание жилого помещения.

Пленум ВАС РФ в своем [Постановлении](#) от 17.02.2011 N 11 "О некоторых вопросах применения Особенной части Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" разъяснил, что к ответственности по [ст. 7.22](#) КоАП РФ могут привлекаться только УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК. Подрядчики не несут административной ответственности, даже если УО или жилищное объединение оштрафованы за некачественно выполненные работы. Вместе с тем с подрядчиков указанные организации могут взыскать причиненные убытки.

Иск является средством, применяемым на судебной стадии разрешения споров, с помощью которого происходит защита права, которое было нарушено, а также защита законных интересов. Это материально-правовое требование, которое сформулировано в качестве обращения, о разрешении спора материально-правового характера. Иск имеет своей целью защитить права и законные интересы субъекта правоотношений.

Исковое заявление составляется по правилам, которые изложены в [ст. 131](#) ГПК РФ.

Во-первых, исковое заявление подается в суд в письменной форме.

Во-вторых, в исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;

- наименование истца, его место жительства, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

- перечень прилагаемых к заявлению документов.

В-третьих, в исковом заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

В-четвертых, исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

Перечень необходимых документов, прилагаемых к исковому заявлению, установлен в [ст. 132](#) ГПК РФ:

- копии искового заявления в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины (при необходимости);

- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Обратите внимание: несоблюдение правила об обязательном досудебном порядке урегулирования спора является основанием для возвращения искового заявления или оставления его без движения ([п. 1 ч. 1 ст. 135](#) ГПК РФ, [п. 23](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей").

Привлечение профессионального юриста к подготовке и ведению дела повысит шансы потребителя на успех.

6.1. Алгоритм обращения в суд

Рекомендуем следующий порядок действий.

Во-первых, выявление факта нарушения УО, ТСЖ, кооперативом (далее - исполнитель) требований к качеству (периодичности) предоставления ЖКУ.

Во-вторых, фиксация факта нарушения.

Для фиксации нарушения потребителю необходимо попытаться привлечь исполнителя - направить в его адрес заказное письмо с уведомлением о вручении и с описью вложения с требованием о явке для фиксации факта нарушения (доказательства направления сохранять обязательно).

Если исполнитель уклоняется от явки (не фиксирует факт нарушения), потребитель самостоятельно фиксирует указанный факт.

В [п. 22](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 22 разъясняется, что факт неоказания или ненадлежащего оказания КУ может подтверждаться не только составленными исполнителем актом нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или актом непредоставления или предоставления КУ ненадлежащего качества, но и любыми другими средствами доказывания, предусмотренными [ст. 55](#) ГПК РФ (например, показаниями свидетелей, аудио- и видеозаписями, заключением эксперта).

В-третьих, направление в адрес исполнителя претензии о восстановлении нарушенного потребительского права (возмещение ущерба, перерасчет размера платы за услуги ЖКХ и т.д.) способом, позволяющим достоверно подтвердить факт направления:

- лично, нарочным с регистрацией исполнителем;
- посредством ГИС ЖКХ;
- заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

Обратите внимание: если потребитель отправляет претензию на электронный адрес исполнителя, то для суда необходимо сделать скриншот отправления, заверенный нотариально. Эта услуга достаточно дорогая.

В-четвертых, выдерживаем срок, установленный для добровольного удовлетворения требований потребителя ([см. п. 5 разд. I](#)). Затем обращаемся в контролирующие органы с жалобой (если хотим получить дополнительные аргументы в суде или надеемся на досудебное разрешение ситуации).

В-пятых, при отказе от добровольного удовлетворения требований или неполном их удовлетворении (например, по требованию о возмещении ущерба) обращаемся в суд: либо по месту нахождения исполнителя, либо по месту жительства (постоянной (временной) регистрации) потребителя.

На этом этапе потребителю стоит учесть следующее.

Государственная пошлина за обращение в суд не оплачивается, если иск связан только с нарушением прав потребителей ([ст. 333.36](#) НК РФ).

Помимо суммы основного долга (перерасчет, возмещение ущерба), можно заявлять требование о взыскании:

- потребительского штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом;
- неустойки по [Закону](#) о защите прав потребителей;
- морального вреда (сам факт нарушения прав потребителя - основание для взыскания

морального вреда, физические и нравственные страдания доказывать не нужно) (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

Если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда (ст. 151 ГК РФ).

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда (ст. 1101 ГК РФ).

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

6.2. Подготовка искового заявления

В верхней правой части документа указывается наименование и адрес суда, который будет рассматривать дело, и данные заявителя. Если иск подается мировым судьей, необходимо уточнить номер участка.

Посередине пишется: "**Исковое заявление**".

Следующей строчкой можно кратко описать предмет иска.

Текст состоит из нескольких частей.

- В вводной части указывается, в чем заключалось нарушение прав и законных интересов истца.

- В следующей части излагаются требования истца со ссылками на обстоятельства, на которых основана законность выдвинутых требований. (Обязательно ссылайтесь на нарушение законодательства ответчиком с указанием конкретных статей законов, постановлений Правительства РФ и других нормативных правовых актов.)

- Далее нужно перечислить имеющиеся доказательства нарушения прав и законных интересов истца, а также дать ссылки на приложения к иску.

Например, к исковому заявлению могут быть приложены:

- копии квитанций об оплате услуг;

- претензия к организации, управляющей МКД, с отметкой о регистрации или почтовая квитанция, доказывающая, что потребитель направлял претензию ответчику;

- копии имеющихся актов и экспертных заключений.

Оригиналы указанных в приложении документов приносятся в суд и представляются в первом заседании.

- Заканчивается исковое заявление результативной частью, где в просительной форме истцу необходимо сформулировать свои требования к ответчику.

Если вы планируете лично участвовать в судебном процессе, поставьте свою подпись на иске. Если у вас имеется представитель, который будет участвовать в процессе, - подпись может поставить он. В последнем случае к заявлению необходимо приложить оригинал доверенности, выданной представителю.

Обратите внимание: письма Минстроя России носят рекомендательный характер и судом не принимаются. Но они могут быть использованы для иллюстрации правоты позиции истца.

Вот несколько советов истцу-потребителю.

- Согласно **ч. 7 ст. 10** ГПК РФ лица, участвующие в деле, и граждане, присутствующие в открытом судебном заседании, имеют право в письменной форме, а также с помощью средств аудиозаписи фиксировать ход судебного разбирательства. Кино- и фотосъемка, видеозапись, трансляция судебного заседания по радио, телевидению и в Интернете допускаются с разрешения суда. В связи с этим перед судебным заседанием рекомендуем уведомить судью, что вы в соответствии с ГПК РФ имеете право самостоятельно вести аудиозапись заседания. То, что ведется аудиозапись секретарем суда, не мешает вам перестраховаться - техника может дать сбой, да и дома можно еще раз прослушать запись заседания и проанализировать ее.

- Перед выступлением в суде нелишне будет попросить судью внести ваши слова в протокол, так как протокол секретарем ведется не дословный и какие-то заявления могут быть ненамеренно искажены или не внесены в протокол заседания.

- После судебного заседания воспользуйтесь своим правом ознакомиться с протоколом заседания со снятием фотоконии. Если в протоколе искажена ваша позиция или позиция ответчика, вы имеете право в течение пяти дней написать замечания на протокол с приложением диска (аудиозапись заседания) с ходатайством внести изменения в протокол. (Главное - не нарушить срок!)

- Если организация, осуществляющая деятельность в сфере ЖКХ, не намерена исполнять предписанные судом требования по собственной воле, обратитесь в суд для получения исполнительного листа, после чего подайте его в службу судебных приставов совместно с заявлением.

Раздел II. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ

Надзор в сфере управления МКД условно может быть разделен на два направления:

- 1) надзор и контроль за деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД;
- 2) надзор и контроль за состоянием объектов жилищного фонда (техническое состояние).

Поэтому контроль и надзор в сфере управления МКД осуществляется практически всеми надзорными и контрольными органами в соответствии с возложенными на них полномочиями.

Потребители ЖКУ в зависимости от нарушения своих прав могут обратиться с жалобой:

- в органы исполнительной власти субъекта РФ, в том числе уполномоченные на государственный жилищный надзор и лицензионный контроль (орган ГЖН или ГЖИ);

- органы местного самоуправления, в том числе уполномоченные на муниципальный жилищный контроль;

- Роспотребнадзор;

- Ростехнадзор;

- прокуратуру;

- МЧС России (государственный пожарный надзор);

- другие органы (или уполномоченные организации).

Обратите внимание: проверки исполнения трудового законодательства, налогового законодательства и т.д. проводятся в отношении юридических лиц или ИП независимо от рода их деятельности.

Прежде чем написать жалобу или заявление, необходимо:

1) определить, к компетенции какого контролирующего органа относится вопрос, который надо решить потребителю;

2) узнать, как правильно оформить и отправить подготовленный документ, чтобы гарантированно получить ответ на заданный вопрос.

Важно: при обращении не по адресу можно по меньшей мере на месяц удлинить ожидание ответа по причине пересылки направленного обращения по нужному адресу.

1. Органы государственной власти и местного самоуправления

Письма и обращения в органы власти регламентируются [Законом](#) об обращениях граждан.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение ([ст. 12](#) Закона об обращениях граждан).

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование государственного органа или ОМСУ, либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица, либо должность этого лица;
- свои Ф.И.О., контактный телефон;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Далее излагается суть предложения, заявления или жалобы. Ставится личная подпись и дата. В подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Важно: запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу, решение или бездействие которых обжалуется ([ч. 6 ст. 8](#) Закона об обращениях граждан). Если все же вашу жалобу на действия или бездействие должностного лица направили на рассмотрение именно этому должностному лицу - немедленно пишите в прокуратуру.

Обращения жителей могут быть поданы:

- в устном виде (в этом случае необходимо записаться на прием в соответствующую организацию к лицу, обладающему полномочиями для рассмотрения вашей проблемы);
- в письменном виде (письменное обращение пишется в двух экземплярах);
- в виде электронного обращения.

Обратите внимание: на письменные обращения ответ дается только в письменной форме, а на электронные - в электронной форме по указанному заявителем адресу электронной почты.

Письменные обращения могут быть поданы двумя способами.

Первый способ - заявитель лично или через представителя подает обращение по адресу организации. На втором экземпляре ставятся входящий номер, дата регистрации, штамп организации, Ф.И.О., должность и подпись лица, зарегистрировавшего документ.

Второй способ - один экземпляр обращения направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. При этом необходимо убедиться, что работник почты при оформлении квитанции указал правильное название организации и ее точный адрес.

При направлении обращения необходимо соблюдать следующие правила.

Если потребитель лично или через представителя подает обращение в организацию, то один экземпляр с отметкой о вручении обязательно остается у заявителя.

При отправке обращения по почте необходимо сохранить второй экземпляр и почтовую квитанцию, а также уведомление о дате вручения (при наличии).

Как разъяснил Верховный Суд РФ в [Постановлении](#) Пленума от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации", сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило адресату, но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено (п. 1 ст. 165.1 ГК РФ). Например, сообщение считается доставленным, если адресат уклонился от получения корреспонденции в отделении связи, в связи с чем она была возвращена по истечении срока хранения.

Электронные документы могут направляться в виде электронного письма, заполнения формы на официальной интернет-странице какого-либо органа или организации. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме, предварительно уведомив об этом в электронном письме.

Электронный документ должен содержать реквизиты, позволяющие его идентифицировать, т.е. гражданин должен указать в обращении, поданном в виде электронного документа:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты;
- уведомление о переадресации ответа на обращение.

После отправки указанного обращения по электронной почте по истечении трех дней необходимо позвонить по контактному телефону, указанному на сайте соответствующей организации, чтобы удостовериться в получении вашего обращения и узнать дату регистрации и регистрационный номер обращения.

Важно: обращения и заявления, отправленные в виде электронных документов, послужат причиной для проведения проверки, если заявитель может быть идентифицирован в ЕСИА. Другими словами, заявитель должен сначала зарегистрироваться на портале госуслуг. (Кстати, эта регистрация поможет получить полный доступ к сервисам на сайте ГИС ЖКХ.)

Если вы считаете, что ответ вам дан не по существу вопроса (отписка), необходимо обратиться с жалобой на бездействие должностного лица:

1) к руководителю организации, в которую вы обращались;

2) в прокуратуру муниципального образования (если вы обращались в ОМСУ или орган муниципального жилищного контроля, или области, если структура регионального уровня).

Если вас не устроили полученные ответы из указанных организаций, обращайтесь с жалобой в вышестоящие организации:

- в Генеральную прокуратуру РФ (на бездействие или неправомерные действия любых органов власти);

- к главному государственному жилищному инспектору - заместителю Министра строительства и ЖКХ РФ (на бездействие должностных лиц органа ГЖН).

2. Государственный жилищный надзор и муниципальный контроль

Деятельность органов исполнительной власти субъектов РФ, уполномоченных на осуществление ГЖН (ГЖИ), направлена на предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, ОМСУ, юридическими лицами, управляющими МКД, и гражданами:

- требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию;

- требований к использованию и содержанию ОИ в МКД;

- требований к формированию фондов капремонта;

- требований к предоставлению КУ в МКД;

- нарушений ограничений изменения размера платы граждан за КУ;

- требований энергетической эффективности и оснащенности помещений МКД приборами учета используемых энергетических ресурсов;

- требований к составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), условиям и методам установления нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), а также обоснованности размера установленного норматива потребления коммунальных ресурсов (КУ);

- требований к предоставлению жилых помещений в наемных домах социального использования;

- требований к порядку размещения информации в системе ГИС ЖКХ, в том числе РСО.

Вопросы, касающиеся соблюдения нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами, также относятся к компетенции органов ГЖН.

(Государственный контроль (надзор) за соответствием качества, объема и порядка предоставления КУ требованиям, установленным [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг, осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ в соответствии со [ст. 20](#) ЖК РФ ([п. 161](#) Правил предоставления коммунальных услуг).)

Обратите внимание: ГЖН и муниципальный контроль не осуществляются в отношении УО, ведущих деятельность по управлению МКД на основании лицензии. В отношении них осуществляется лицензионный контроль.

2.1. Лицензионный контроль

Должностные лица ГЖИ при осуществлении лицензионного контроля обязаны исполнять полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений лицензионных требований.

Лицензионные требования установлены в [ч. 1 ст. 193](#) ЖК РФ и в [п. 3](#) Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 28.10.2014 N 1110.

Лицензионными требованиями к лицензиату в том числе являются:

- исполнение обязанностей по договору управления МКД ([п. 3](#) Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами);

- соблюдение лицензиатом требований к размещению информации в ГИС ЖКХ с 1 января 2018 г.

Важно: на территориях городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга, Севастополя обязанность размещать информацию в ГИС ЖКХ в полном объеме наступит с 1 июля 2019 г. ([ч. 2 ст. 5](#) Федерального закона от 28.12.2016 N 469-ФЗ "О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации").

К грубым нарушениям лицензионных требований могут относиться нарушения, повлекшие за собой:

1) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде, а также угрозы чрезвычайных ситуаций техногенного характера;

2) человеческие жертвы или причинение тяжкого вреда здоровью граждан, причинение средней тяжести вреда здоровью двух и более граждан, возникновение чрезвычайных ситуаций техногенного характера, нанесение ущерба правам, законным интересам граждан.

К сожалению, до настоящего времени перечень грубых нарушений лицензионных требований со стороны УО Правительством РФ не установлен.

Вместе с тем, если в течение года УО получает по одному дому два и более административных наказания, назначенных судом за ненадлежащее исполнение предписания (в том числе предписания об устранении нарушений лицензионных требований), выданного органом ГЖН, то ее лишают права управления таким домом ([ч. 5 ст. 198](#) ЖК РФ).

Если в течение года со дня выдачи органом ГЖН лицензиату или должностному лицу предписания устранить нарушения лицензионных требований судом назначено административное наказание за неисполнение или ненадлежащее исполнение указанного предписания, то УО лишается права управления всеми МКД ([ч. 5.1 ст. 198](#) ЖК РФ).

Если вступило в законную силу решение суда о признании лицензиата банкротом (Федеральный [закон](#) от 26.10.2002 N 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)"), то УО лишается лицензии ([ч. 5.4 ст. 198](#) ЖК РФ).

Потребителю следует иметь в виду следующее.

Если вы жалуетесь на УО, обязательно укажите, чтобы была проведена внеплановая проверка невыполнения УО лицензионных требований, и уточните, в какой части (например, в части ненадлежащего содержания ОИ, неправильности начисления платы, непредоставления информации и т.п.).

По письменному заявлению в адрес руководителя органа ГЖН вы сможете ознакомиться с материалами проверки. (Не путайте с результатами проверки - они будут в ответе, который вы получите.)

2.2. Муниципальный жилищный контроль

Это деятельность ОМСУ, уполномоченных на организацию и проведение на территории муниципального образования проверок соблюдения юридическими лицами, ИП и гражданами обязательных требований, установленных в отношении муниципального жилищного фонда федеральными и региональными законами в области жилищных отношений, а также муниципальными нормативными правовыми актами.

ОМСУ на основании обращения собственников, председателя совета МКД, органов управления ТСЖ, ЖК, общественных объединений или некоммерческих организаций - субъектов общественного контроля о невыполнении УО обязательств по договору управления в пятидневный срок проводит внеплановую проверку деятельности УО. В случае если выявлено невыполнение условий договора управления, ОМСУ не позднее чем через 15 дней со дня обращения созывает ОСС для решения вопросов о расторжении договора с такой УО и о выборе новой УО или об изменении способа управления домом (ст. 165 ЖК РФ).

2.3. Внеплановые проверки

Основанием для внеплановой проверки может быть поступление в орган ГЖН обращений и заявлений (от граждан, ИП, юридических лиц) или информации (от органов государственной власти или ОМСУ) о фактах нарушения требований (ч. 4 ст. 20 ЖК РФ):

- к порядку создания ТСЖ, ЖК, ЖСК, к уставу ТСЖ, ЖК, ЖСК и к порядку внесения в него изменений;

- к порядку принятия собственниками в МКД решения о выборе УО, о заключении с УО договора управления МКД, о заключении договоров оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту ОИ;

- к порядку утверждения условий этих договоров и их заключения;

- к порядку содержания и текущего ремонта ОИ в МКД.

Внеплановые проверки ГЖИ также проводятся в случаях:

- нарушения обязательств, предусмотренных условиями договора управления МКД;

- нарушения в области применения предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за КУ;

- необоснованности размера установленного норматива потребления коммунальных ресурсов (КУ), нарушения требований к составу нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ), несоблюдения условий и методов установления нормативов потребления коммунальных ресурсов (КУ);

- нарушения наймодателями жилых помещений в наемных домах социального использования обязательных требований к наймодателям и нанимателям жилых помещений в таких домах, к заключению и исполнению договоров найма.

Внеплановая проверка лицензиата (УО) в связи с поступлением в орган ГЖН обращений, заявлений граждан, ИП, юридических лиц, информации от органов государственной власти, ОМСУ, из СМИ о фактах нарушений лицензиатом лицензионных требований проводится без

согласования с органами прокуратуры и без предварительного уведомления лицензиата о проведении внеплановой проверки.

По результатам внеплановой проверки орган ГЖН может выдать УО предписание об устранении выявленных нарушений.

УО может:

1) выполнить предписание, если оно обоснованно;

2) не выполнить предписание, заплатить штраф, а впоследствии из-за халатного отношения к своим обязанностям лишиться МКД или лицензии.

Важно: в случае выявления нарушений лицензионных требований должностные лица ГЖИ должны установить, что указанные нарушения допущены в результате действий (бездействия) должностных лиц и (или) работников лицензиата.

Орган ГЖН, орган муниципального жилищного контроля вправе обратиться в суд:

1) о признании недействительным решения, принятого ОСС в МКД либо общим собранием членов ТСЖ, ЖК с нарушением требований [ЖК РФ](#);

2) о ликвидации ТСЖ, ЖК при неисполнении предписания об устранении несоответствия устава требованиям [ЖК РФ](#) либо в случае выявления нарушений порядка создания ТСЖ, ЖК, если эти нарушения нельзя устранить;

3) о признании договора управления, договора по содержанию и (или) ремонту ОИ недействительными, если не исполнены предписания об устранении нарушений требований [ЖК РФ](#) о выборе УО, об утверждении условий договора управления и о его заключении, об утверждении условий и заключении договора по содержанию и (или) ремонту ОИ;

4) в защиту прав и законных интересов собственников и других пользователей жилых помещений по их обращению или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц при выявлении нарушения обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда.

В целях получения информации о ходе проверки вашего обращения необходимо поддерживать контакт с сотрудником, которому поручена проверка.

Обратите внимание: орган государственного контроля (надзора), орган муниципального контроля вправе обратиться в суд с иском о взыскании с гражданина расходов, понесенных органами в связи с рассмотрением поступивших от него заявлений, обращений, если в заявлениях, обращениях были указаны заведомо ложные сведения ([ч. 3.5 ст. 10](#) Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля").

3. Роспотребнадзор

Компетенция Роспотребнадзора - надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка.

Управлением Роспотребнадзора ведется работа:

- по выявлению, пресечению нарушений законодательства в сфере ЖКХ;

- привлечению виновных лиц к административной ответственности;
- обращению в суд в защиту неопределенного круга потребителей;
- даче суду заключений по искам потребителей о защите их прав.

Основная масса жалоб в Роспотребнадзор обусловлена нарушениями законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, связанными с качеством оказываемых услуг (ст. ст. 6.3, 6.4, 6.5 КоАП РФ), и в сфере защиты прав потребителей (ч. 1 ст. 14.4, ч. ч. 1 и 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Обратиться в Роспотребнадзор можно, если:

- договор управления не соответствует нормам Закона о защите прав потребителей;
- УО не предоставляет полных и достоверных сведений о своей деятельности по управлению МКД;
- УО предоставляет некачественные ЖКУ;
- УО нарушает санитарные нормы и правила.

Следует иметь в виду, что основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором является нарушение прав потребителей при условии, что заявитель обращался за защитой своих нарушенных прав к юридическому лицу, но такое обращение не было рассмотрено, либо требования заявителя не были удовлетворены (пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля").

Обратите внимание: доказывать соблюдение претензионного порядка должен заявитель. Поэтому перед обращением в Роспотребнадзор потребителю следует собрать максимум доказательств, доказывающих его правоту.

Не стоит забывать о праве Роспотребнадзора обратиться в суд с иском о взыскании с заявителя расходов, понесенных органом в связи с рассмотрением поступившего заявления, если в нем были указаны заведомо ложные сведения.

Обращение (жалоба) в Роспотребнадзор составляется в соответствии с [Законом](#) об обращениях граждан, но **имеет следующие особенности.**

- Необходимо кратко и понятно изложить суть проблемы, из чего было бы ясно, что вы получили некачественную услугу или не получили ее, в то время как деньги за нее были уплачены. Обязательно надо предоставить подтверждающие справки, акты, результаты независимой экспертизы.

- Цель обращения излагается в виде требования или просьбы. Она должна содержать намерение вернуть затраченные на недоброкачественную услугу средства или восстановить ее надлежащее качество.

- Необходимо сделать акцент на то, что вы действуете, основываясь на предусмотренных для потребителей правах, а также на ответственность физических и юридических лиц в отношении предоставляемых услуг.

- Если вы сильно переживали или страдали физически (например, при отсутствии отопления или при протекании крыши), укажите:

- что **"это послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи"**;

- "в результате переохлаждения малолетний ребенок заболел, что подтверждено справкой от участкового педиатра";

а "в итоге часть вещей пришла в негодность, что подтверждается актом".

Если жалоба коллективная, подписи жильцов должны быть расшифрованы и поставлены собственноручно.

Сроки рассмотрения вопроса регламентированы и установлены законодательством.

В течение пяти рабочих дней вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство.

Роспотребнадзор обязан дать ответ по существу обращения в срок 30 дней со дня его регистрации (срок может быть продлен на 30 дней).

По результатам проверки исполнителю услуг (работ), производителю и т.д. может быть выдано предписание об устранении нарушений, послуживших причиной обращения.

Также указанные лица могут быть привлечены к административной ответственности.

Если после проверки будет признана вина поставщика услуг, вы получите право обратиться в суд для возмещения:

- материального ущерба, нанесенного действиями виновного;

- морального ущерба, связанного с перенесенным физическим или нравственным страданием.

4. Прокуратура

Поводом для обращения в прокуратуру может стать любое нарушение закона (ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 N 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации"). В задачи прокуратуры входит также выявление нарушений законности надзорными органами (ГЖИ, Роспотребнадзором и др.). Основанием для подачи жалобы в прокуратуру являются:

- халатность, создающая угрозу жизнеобеспечению жителей;

- бездействие, которое повлекло порчу имущества жильцов из-за неустраненных неисправностей;

- неоднократное обращение с жалобами на обслуживание в УО, Роспотребнадзор, ГЖИ, не повлекшее за собой решение вопроса.

В прокуратуру также следует обращаться с заявлением с просьбой провести проверку и решить вопрос о возбуждении дела, когда совершено административное правонарушение (перечень статей закона, дела по которым возбуждает прокурор, даны в ст. 28.4 КоАП РФ).

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте: <http://genproc.gov.ru/structure/subjects/office-1140/>.

Обращение в прокуратуру может быть коллективным и индивидуальным. Рассматриваются также обращения граждан, направленные СМИ.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в органы прокуратуры.

Обращение составляется на имя прокурора того района, где находится предприятие, учреждение, организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона.

Обращение (жалоба) составляется в соответствии с [Законом](#) об обращениях граждан. Сроки ответов также даются в соответствии с этим [Законом](#).

Не забудьте, что запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.

Помните, что в случае указания в обращении заведомо ложных сведений понесенные в связи с его рассмотрением расходы могут быть взысканы с заявителя.

Прокуратура может проверить ТСЖ в случае, если в ее адрес поступит обращение от граждан в форме жалобы. В жалобе должно говориться о систематическом или разовом грубом нарушении прав и других действиях, которые прямо противоречат законодательству, а значит, нарушают его.

Обращение в прокуратуру имеет следующие особенности.

- Жалоба пишется в свободной форме.

- В верхнем правом углу указывается наименование прокуратуры и фамилия с инициалами районного прокурора. Эти сведения можно узнать на официальном сайте учреждения.

- Ниже указываются сведения о заявителе - Ф.И.О., почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения.

- Посередине листа указывают наименование документа: **"Жалоба"** или **"Заявление"**.

- В каждом отдельно взятом случае наименование документа расшифровывается подходящим пояснением:

- **"на противозаконные действия управляющей организации";**

- **"на преступную халатность";**

- **"на незаконное бездействие"** и т.п.

- Обращение можно представить в прокуратуру:

- на личном приеме дежурному прокурору;

- по почте;

- по Интернету (через установленную форму ввода).

По результатам рассмотрения обращение может быть:

- удовлетворено;

- отклонено;

- разъяснено, если в обращении не было просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств;

- перенаправлено, о чем заявитель уведомляется в письменном виде с разъяснением, куда следует обратиться.

- Если обращение отклонено прокуратурой, гражданину направляется мотивированный ответ.

- Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию прокуратуры, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит их решение. Об этом обязательно уведомляется заявитель.

Важно: в случае нарушения прав гражданина, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права, или когда нарушены права значительного числа граждан, либо нарушение приобрело особое общественное значение, прокурор предъявляет и поддерживает в суде иск в интересах пострадавших (п. 4 ст. 27 Федерального закона "О прокуратуре Российской Федерации").

5. ФАС России

В управление ФАС России следует обращаться в случаях нарушения антимонопольного законодательства для недопущения и пресечения недобросовестной конкуренции.

Управление ФАС России вправе привлечь нарушителей к административной ответственности.

Необходимую информацию можно посмотреть на официальном сайте ФАС России: <https://fas.gov.ru>, где говорится о формах возможных обращений и процедуре их рассмотрения.

6. Ростехнадзор

Ростехнадзор несет ответственность за промышленную безопасность любого объекта, который появляется на территории России. Эта организация проводит проверку всех строительных проектов на стадии разработки документации и согласовывает строительство в сфере промышленных и бытовых объектов, предварительно проверив безопасность объекта для людей и природы, а также соответствие проекта всем нормам и наличие всех лицензий. Разрешение Ростехнадзора - один из важнейших документов, который нужно получить при строительстве объектов промышленного и иного назначения.

Технические регламенты, относящиеся к сфере деятельности Ростехнадзора:

- Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

- Технический регламент о безопасности сетей газораспределения и газопотребления, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 29.10.2010 N 870;

- Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 010/2011 "О безопасности машин и оборудования";

- Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 011/2011 "Безопасность лифтов";

- Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 012/2011 "О безопасности оборудования для работы во взрывоопасных средах";

- Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 016/2011 "О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе";

- Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 018/2011 "О безопасности колесных транспортных средств";

- Технический [регламент](#) Таможенного союза ТР ТС 032/2013 "О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением".

7. Пожарная безопасность в МКД

Государственная противопожарная служба входит в состав МЧС России в качестве единой самостоятельной оперативной службы.

Предметом государственного надзора за выполнением требований пожарной безопасности органами власти, организациями и гражданами является в том числе:

- соблюдение требований пожарной безопасности организациями и гражданами на объектах защиты, используемых (эксплуатируемых) ими в процессе осуществления своей деятельности;

- выполнение предписаний органов государственного пожарного надзора;

- проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, имуществу организаций и граждан, государственному или муниципальному имуществу, угрозы возникновения пожара.

Органы государственного пожарного надзора в рамках своей компетенции:

- организуют и проводят проверки деятельности организаций и граждан, состояния используемых (эксплуатируемых) ими объектов защиты;

- производят дознание по делам о пожарах и по делам о нарушениях требований пожарной безопасности;

- ведут производство по делам об административных правонарушениях в области пожарной безопасности;

- осуществляют взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, в том числе с органами государственного контроля (надзора), органами исполнительной власти субъектов РФ, ОМСУ, общественными объединениями и организациями, по вопросам обеспечения пожарной безопасности;

- рассматривают обращения и жалобы организаций и граждан по вопросам обеспечения пожарной безопасности;

- ведут прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и ИП отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством РФ.

Общие правовые вопросы регулирования в области обеспечения пожарной безопасности, отношения между учреждениями, организациями и иными юридическими лицами, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, определяются Федеральным [законом](#) от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности".

В силу [ст. ст. 34](#) и [37](#) этого Закона граждане и юридические лица обязаны соблюдать требования пожарной безопасности.

Основными причинами пожаров обычно бывают:

- неосторожное обращение с огнем;

- работа с неисправными техническими средствами;

- неправильная эксплуатация электрооборудования или отопительных приборов.

Могут привести к пожару и быстрому распространению огня часто применяемые в настоящее время в отделке квартир легко возгораемые материалы и горючие лакокрасочные покрытия.

ОИ собственников в МКД должно содержаться в состоянии, обеспечивающем (п. 10 Правил содержания общего имущества собственников):

- соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

- безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества.

Содержание ОИ в МКД включает в себя в том числе меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством РФ (пп. "е" п. 11 Правил содержания общего имущества).

Важно: организации, управляющие МКД, обязаны постоянно обеспечивать пожаробезопасность ОИ независимо от наличия денежных средств. Бремя незапланированных затрат на содержание и ремонт ОИ суды признают предпринимательским риском УО.

В работы по обеспечению требований пожарной безопасности МКД включены осмотры состояния пожарных лестниц, лазов, проходов, выходов, систем аварийного освещения, систем пожаротушения, систем сигнализации, систем противопожарного водоснабжения, средств противопожарной защиты, систем противодымной защиты (п. 27 Минимального перечня услуг и работ).

Также необходимо иметь в виду следующее.

- МКД высотой более 28 м (более девяти этажей) должны быть оборудованы:

- автоматической пожарной сигнализацией;

- системой вытяжной противодымной вентиляции для удаления продуктов горения из коридоров и холлов МКД при пожаре.

- Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре не требуется в жилых зданиях секционного типа с числом этажей менее 11.

- Вентиляционные каналы являются одним из возможных путей распространения огня при пожаре в МКД. Поэтому запрещается:

- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов, подключая к ним газовые отопительные приборы;

- выжигать при чистке вентиляционных каналов скопившиеся в них жировые отложения, пыль, конденсат;

- закрывать вентиляционные решетки и перекрывать вытяжные каналы;

- снимать или отключать в вентиляционных воздуховодах огнезадерживающие клапаны (при наличии).

- Огнетушителями в МКД должны оснащаться помещения производственного и складского назначения, например, мастерские. В подвалах, техэтажах, в холлах МКД установка огнетушителей не требуется.

- В п. 6 ст. 63 Федерального закона от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности" установлено, что первичные меры пожарной безопасности включают в себя, в частности, обеспечение беспрепятственного проезда пожарной техники к месту пожара. В связи с этим необходимо обеспечить возможность доступа проезда пожарных машин к жилому дому и доступа пожарных лестниц или автоподъемников в любую квартиру или помещение. Вдоль фасада здания следует предусмотреть полосы шириной 6 м, пригодные для проезда пожарных машин.

Кроме этого, важно соблюдать следующие запреты.

- Согласно п. 23 Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.2012 N 390, на объектах защиты запрещается:

- хранить и применять на чердаках, в подвалах и цокольных этажах МКД легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, порох, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, баллоны с горючими газами, товары в аэрозольной упаковке и другие пожаровзрывоопасные вещества и материалы;

- использовать чердаки, технические этажи, вентиляционные камеры и другие технические помещения для организации производственных участков, мастерских, а также для хранения продукции, оборудования, мебели и других предметов;

- размещать и эксплуатировать в лифтовых холлах кладовые, киоски, ларьки и другие подобные помещения, а также хранить горючие материалы;

- снимать двери эвакуационных выходов из поэтажных коридоров, холлов, фойе, тамбуров и лестничных клеток, препятствующие распространению опасных факторов пожара на путях эвакуации;

- размещать мебель, оборудование и другие предметы на подходах к пожарным кранам внутреннего противопожарного водопровода и первичным средствам пожаротушения, у дверей эвакуационных выходов, люков на балконах и лоджиях, в переходах между секциями и выходами на наружные эвакуационные лестницы, демонтировать межбалконные лестницы, а также заваривать люки на балконах и лоджиях квартир;

- проводить уборку помещений и стирку одежды с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, а также производить отогревание замерзших труб паяльными лампами и другими способами с применением открытого огня;

- остеклять балконы, лоджии и галереи, ведущие к незадымляемым лестничным клеткам;

- устраивать в лестничных клетках и поэтажных коридорах кладовые и другие подсобные помещения, а также хранить под лестничными маршами и на лестничных площадках вещи, мебель и другие горючие материалы;

- устанавливать в лестничных клетках внешние блоки кондиционеров.

- В силу п. 95 названных Правил при использовании бытовых газовых приборов запрещается:

- эксплуатация бытовых газовых приборов при утечке газа;

- присоединение деталей газовой арматуры с помощью искрообразующего инструмента;

- проверка герметичности соединений с помощью источников открытого пламени, в том числе спичек, зажигалок, свечей.

- Законодательство нарушают в первую очередь собственники, однако ответственность чаще

всего несут организации, управляющие домом.

Например, жители отгораживают часть лестничной клетки и устанавливают запирающуюся дверь, обустроивая тамбур на несколько квартир.

Жители верхних этажей иногда устанавливают на лестнице металлическую решетку, перегораживающую вход наверх.

В таких случаях нарушаются пожарные нормы, а также гражданское и жилищное законодательство, так как фактически происходит отчуждение ОИ, что прямо запрещено законом.

ГЖИ или инспекция пожарного надзора, выявив при проверке подобные нарушения, выдадут предписание устранить незаконные перегородки именно УО, ТСЖ или кооперативу. Поскольку редко удается установить виновника содеянного, самостоятельно демонтировать перегородки УО не имеет желания, опасаясь судебного разбирательства теперь уже с жильцами, которые могут заявить о пропаже или порче своего имущества. В результате УО получает немаленький штраф, а жители рискуют в случае пожара жизнями своих близких.

Ответственность за нарушение требований пожарной безопасности предусматривается в [ст. 20.4 КоАП РФ](#).

В частности, согласно [ч. 1 этой статьи](#) нарушение требований пожарной безопасности влечет предупреждение или наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 2 до 3 тыс. руб.;

- на должностных лиц - от 6 до 15 тыс. руб.;

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 20 до 30 тыс. руб.;

- на юридических лиц - от 150 до 200 тыс. руб.

На основании [ч. 6 ст. 20.4 КоАП РФ](#) нарушение требований пожарной безопасности, повлекшее возникновение пожара и уничтожение или повреждение чужого имущества либо причинение легкого или средней тяжести вреда здоровью человека, влечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от 4 до 5 тыс. руб.;

- на должностных лиц - от 40 до 50 тыс. руб.;

- на юридических лиц - от 350 до 400 тыс. руб.

Нарушение требований пожарной безопасности, повлекшее возникновение пожара и причинение тяжкого вреда здоровью человека или смерть человека, влечет наложение административного штрафа на юридических лиц в размере от 600 тыс. до 1 млн руб. или административное приостановление деятельности на срок до 90 суток ([ч. 6.1 ст. 20.4 КоАП РФ](#)).

8. Административная ответственность УО, ТСЖ, ЖК

В связи с обращениями в рамках проведения надзорных мероприятий уполномоченные органы могут привлечь УО, ТСЖ, ЖК к административной ответственности за нарушения, указанные в табл. N 2.

Направление работы УО, ТСЖ, ЖК	КоАП РФ
Нарушение порядка расчетов с населением за ЖКУ	Часть 1 ст. 14.6
Нарушение законодательства об энергосбережении МКД (энергоэффективность)	Часть 4 ст. 9.16
Нарушение законодательства об энергосбережении МКД (информирование)	Часть 5 ст. 9.16
Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов	Статья 7.22
Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации	Статья 6.4
Несоблюдение экологических требований	Статья 8.1
Нарушение нормативов обеспечения коммунальными услугами в МКД	Статья 7.23
Невыполнение предписания органа ГЖН	Часть 1 ст. 19.5
Невыполнение предписания органа ГЖН об устранении нарушений лицензионных требований	Часть 24 ст. 19.5
Нарушение требований о передаче технической документации на МКД	Статья 7.23.2
Нарушение правил по управлению МКД	Часть 1 ст. 7.23.3
Нарушение правил по управлению МКД в период прекращения действия лицензии	Часть 2 ст. 7.23.3
Управление МКД без лицензии	Часть 1 ст. 14.1.3
Управление МКД с нарушением лицензионных требований	Часть 2 ст. 14.1.3
Нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ	Часть 2 ст. 13.19.2
Нарушение порядка полного и (или) частичного ограничения режима потребления коммунальных услуг	Части 1, 5, 7, 8 ст. 9.22
Нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования	Статья 9.23
Обработка персональных данных собственников помещений в МКД	Статья 13.11
Непредставление документов и сведений в орган: - государственного контроля (надзора); - государственного финансового контроля; - муниципального контроля; - муниципального финансового контроля	Статья 19.7

В п. 29 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 3 (2017) Верховный Суд РФ разъяснил, что УО в рамках предпринимательской деятельности по управлению МКД могут привлечь к административной ответственности за нарушение лицензионных требований (ч. 2 ст. 14.1.3 КоАП РФ), а не за нарушение правил содержания и ремонта жилых домов (ст. 7.22 КоАП РФ).

Раздел III. ПЛАТА ЗА ЖКУ

В процессе управления МКД собственникам и пользователям помещений в МКД предоставляются жилищные и коммунальные услуги.

[МДК 2-04.2004](#) содержит ряд определений.

Жилищно-коммунальные услуги - надежное и устойчивое обеспечение холодной и горячей водой, электрической энергией, газом, отоплением, отведения и очистки сточных вод, содержания и ремонта жилых домов, придомовой территории, а также благоустройства территории населенного пункта в соответствии с установленными стандартами, нормами и требованиями.

Потребитель жилищно-коммунальных услуг - гражданин, пользующийся либо имеющий намерение воспользоваться жилищно-коммунальными услугами для личных, бытовых и иных нужд, не связанных с промышленным производством.

Исполнитель жилищно-коммунальных услуг - организация любой формы собственности, организационно-правовой формы (ИП), в обязанности которой в соответствии с законодательством РФ, договором и (или) распорядительным актом входит предоставление потребителям ЖКУ.

Для потребителей, проживающих в МКД, исполнителями могут являться:

- для нанимателей - наймодатель (юридическое или физическое лицо), непосредственно либо в лице уполномоченной им организации, осуществляющий управление и обслуживание жилищного фонда;

- для собственника - УО или организация, обслуживающая жилищный фонд.

1. Платежный документ

Ежемесячно собственники и пользователи помещений оплачивают два вида услуг: жилищные и коммунальные. Расчеты проводятся на основе сведений, предоставляемых пользователями и поставщиками ЖКУ.

Основанием для внесения платы за содержание жилого помещения, за КУ для всех собственников (включая юридических лиц) и законных владельцев государственных, муниципальных помещений являются платежные документы, выставленные организацией, управляющей МКД ([п. 1 ч. 2 ст. 155 ЖК РФ](#)).

Платежный документ (квитанция) формируется исполнителем самостоятельно или с привлечением расчетно-кассовых центров и адресно доставляется собственникам и пользователям в МКД.

Примерная [форма](#) платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг утверждена Приказом Минстроя России от 26.01.2018 N 43/пр.

В соответствии с [пп. "к\(1\)" п. 69](#) Правил предоставления коммунальных услуг в квитанции указываются штриховые коды, предусмотренные ГОСТ Р 56042-2014.

Собственники помещений в МКД могут принять решение на общем собрании об отказе от указания в платежном документе штриховых кодов, предусмотренных ГОСТ Р 56042-2014, если домом управляет ТСЖ или кооператив.

В платежном документе на оплату ЖКУ должны быть указаны следующие данные (п. 69 Правил предоставления коммунальных услуг).

Во-первых, общие сведения:

- почтовый адрес жилого или нежилого помещения;
- сведения о собственнике или нанимателе (Ф.И.О. либо наименование юридического лица);
- номер лицевого счета;
- площадь помещения;
- число зарегистрированных человек;
- наименование исполнителя (с указанием наименования юридического лица или Ф.И.О. ИП);
- номер его банковского счета и банковские реквизиты;
- адрес (место нахождения);
- номера контактных телефонов, факсов и (при наличии) адреса электронной почты, адрес сайта исполнителя в Интернете;
- указание на оплачиваемый месяц (расчетный период);
- общая площадь МКД;
- площадь ОИ, применяемая для расчета платы за коммунальные ресурсы на содержание ОИ.

Во-вторых, расходы в помещении потребителя:

- информация по каждому виду ЖКУ (наименование, тариф, единицы измерения);
- объем каждого вида КУ за расчетный период на ОДН (коммунального ресурса на содержание ОИ) в расчете на каждого потребителя и размер платы за каждый вид таких КУ;
- объем каждого вида ЖКУ, предоставленных потребителю за расчетный период в его помещении, и размер платы за этот объем;
- размер повышающего коэффициента в случае его применения при расчете платы за соответствующую КУ;
- показания ИПУ соответствующего вида коммунального ресурса (при наличии).

В-третьих, общедомовые расходы:

- общий объем каждого вида КУ на ОДН (КР на СОИ) за расчетный период;
- показания ОДПУ соответствующего вида коммунального ресурса (при наличии);
- суммарный объем каждого вида КУ, предоставленных во всех жилых и нежилых помещениях в МКД;
- объем каждого вида коммунального ресурса, использованного исполнителем за расчетный период при производстве КУ по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии

централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения).

В-четвертых, сведения о перерасчете, задолженности, рассрочке платежа:

- сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за КУ с указанием оснований;

- сведения о размере задолженности потребителя перед исполнителем за предыдущие расчетные периоды;

- сведения о рассрочке и (или) отсрочке внесения платы за КУ.

Расчетный период - один месяц.

Потребителям важно знать следующее.

- С 1 января 2017 г. ОДН остались в составе коммунальных услуг только при непосредственном управлении МКД и для МКД, собственники которых не выбрали или не реализовали способ управления.

- Потребители в МКД, которыми управляют УО, ТСЖ или кооператив, вместо ОДН оплачивают КР на содержание ОИ (электроэнергия, холодная и горячая вода, водоотведение) в составе жилищных услуг.

- Если собственники помещений в МКД не установили в нем ОДПУ, то размер расходов на коммунальные ресурсы на СОИ определяется исходя из норматива и по тарифам, которые установил уполномоченный орган субъекта РФ (ч. 9.3 ст. 156 ЖК РФ).

- Если в МКД установлена автоматизированная информационно-измерительная система учета потребления коммунальных ресурсов, то размер расходов потребителей на оплату КР на СОИ определяется исходя из показаний этой системы учета при условии обеспечения этой системой учета возможности одномоментного снятия показаний, по региональным тарифам.

- Если собственники помещений в МКД установили ОДПУ, то плата за коммунальные ресурсы на содержание ОИ рассчитывается исходя из соответствующего норматива потребления коммунального ресурса на содержание ОИ по тарифам, которые установил уполномоченный орган субъекта РФ (ч. 9.2 ст. 156 ЖК РФ). При этом впоследствии необходимо сделать перерасчет. Однако его порядок и сроки Правительство РФ еще не утвердило.

- Собственники в МКД могут принять решение на общем собрании о том, чтобы платить за коммунальные ресурсы на содержание ОИ по показаниям ОДПУ, а не по нормативу.

- Плата за коммунальные ресурсы на содержание ОИ не может превышать установленный в регионе норматив потребления коммунального ресурса на содержание ОИ.

На основе этой информации пользователь КУ может сам проверить показания приборов учета и начисления. В конце платежного документа обозначается итоговая сумма к погашению, а также размер уже внесенных в данном периоде средств.

Обязательно надо проверить правильность применения при расчетах платы за ЖКУ:

- региональных тарифов и нормативов, в том числе нормативов потребления коммунального ресурса на содержание ОИ;

- величины площади ОИ, применяемой для расчета платы за коммунальные ресурсы на содержание ОИ.

Кроме этого, следует иметь в виду следующее.

- При расчете платы за коммунальные ресурсы на содержание ОИ по электроэнергии учитывается вся площадь общего имущества, включая чердаки и подвалы.

- При расчете платы за коммунальные ресурсы на содержание ОИ по холодной и горячей воде учитывается убираемая площадь ОИ.

- Норматив потребления коммунального ресурса на содержание ОИ по водоотведению равен сумме нормативов по холодной и горячей воде.

С 3 июня 2018 г. вступил в силу Федеральный закон от 03.04.2018 N 61-ФЗ "О внесении изменений в статьи 5 и 38 Федерального закона "О рекламе", который ввел запрет на размещение на квитанциях ЖКУ коммерческой рекламы, в том числе на обратной стороне документа.

Ответственность за нарушение данного положения предусмотрена в ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ. Штрафы составляют от 100 до 500 тыс. руб. для юридических лиц и от 4 до 20 тыс. руб. для должностных лиц.

2. Дополнительные услуги УО

Некоторые УО начинают добавлять в платежный документ дополнительные строчки, например, "**Видеонаблюдение**", "**Домофон**", "**Целевой сбор**".

Домофоны и системы наблюдения входят в состав ОИ, если:

1) были установлены при строительстве МКД;

2) установлены по решению ОСС (не менее 2/3 голосов собственников);

3) в договоре управления МКД установлено право УО заключать договоры по использованию ОИ третьими лицами.

Важно: если домофоны и системы наблюдения входят в состав ОИ, то их обслуживание должно быть учтено в составе платы за "**содержание жилого помещения**" и не может быть выставлено отдельной строкой в платежном документе.

Дополнительные работы и услуги, которые УО выполняет за отдельную плату, могут быть предусмотрены в договоре с собственниками, или их список с расценками должен находиться в помещении УО, где с ним могут ознакомиться все желающие.

Как правило, это работы, выполняемые в помещении собственника. На их выполнение целесообразно заключить отдельный договор с УО. В этом случае у собственника (пользователя) помещения есть шанс вернуть свои деньги, если работы будут выполнены некачественно.

Если возникает необходимость проведения не предусмотренных работ (например, ремонт какого-то объекта ОИ в результате аварии), то может быть установлен целевой сбор. При этом должны быть выполнены следующие условия.

Во-первых, составляется акт обследования вышедшего из строя имущества с подтверждением необходимости его замены или ремонта.

Во-вторых, УО должна предоставить отчет о расходовании средств со счета на "**текущий ремонт**", если плата за текущий ремонт устанавливалась на ОСС.

В-третьих, собственниками на ОСС должно быть принято решение о внесении дополнительной платы в виде "**целевого сбора**".

3. Зарегистрированные и проживающие граждане

Этот вопрос важен для расчета платы за коммунальные услуги в квартирах без ИПУ, так как в этом случае расчет зависит от того, сколько граждан фактически проживает в помещении собственника.

Место жительства - это помещение, в котором гражданин постоянно или преимущественно проживает.

Место пребывания - это любое помещение, в котором человек проживает и которое не является местом жительства.

К постоянно проживающим относятся граждане, которые зарегистрированы в помещении по месту жительства.

К временно проживающим относятся граждане, которые зарегистрированы в помещении по месту пребывания, а также граждане, которые хоть и проживают в помещении, но не зарегистрированы в нем.

Минстрой России ([письмо](#) от 10.11.2016 N 37404-АТ/04) дополнительно указал, что расчет количества проживающих граждан нельзя делать на основании выписок из ЕГРН, договоров найма и т.п. документов.

В целях расчета платы за соответствующий вид КУ потребитель считается временно проживающим в жилом помещении, если он фактически проживает в нем более пяти дней подряд ([п. 56](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Для нанимателей жилья срок временного пребывания в другом помещении не может превышать шести месяцев подряд ([ст. 80](#) ЖК РФ, [п. 1 ст. 680](#) ГК РФ).

Потребитель обязан информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан в занимаемом им жилом помещении не позднее пяти рабочих дней со дня произошедших изменений, если помещение не оборудовано ИПУ ([пп. "з" п. 34, п. 57](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

В заявлении собственника (пользователя) помещения о временно проживающих потребителях должны быть указаны:

- его Ф.И.О.;

- адрес, место его жительства;

- сведения о количестве временно проживающих потребителей;

- сведения о датах начала и окончания проживания таких потребителей в жилом помещении.

Заявление направляется исполнителю ЖКУ собственником или постоянно проживающим потребителем в течение трех рабочих дней со дня прибытия временно проживающих потребителей.

Несоблюдение указанной обязанности влечет негативные последствия для остальных проживающих в доме. Если дом оснащен ОДПУ, все потребители в доме будут оплачивать потребление коммунальных ресурсов временными жильцами в составе платы за ОДН (коммунальные ресурсы на содержание ОИ).

К сожалению, сознательных граждан не так уж много, и информацию о временно проживающих до УО, ТСЖ, кооператива большинство потребителей не спешат доводить.

Если исполнитель располагает сведениями о временно проживающих лицах в помещении, не оборудованном ИПУ, он вправе составить акт об установлении количества таких граждан (п. 56 (1) Правил предоставления коммунальных услуг).

Обратите внимание: порядок фиксации факта временного проживания и порядка начисления платы за КУ в этом случае определен п. п. 56 - 58 Правил предоставления коммунальных услуг.

Акт подписывается исполнителем и потребителем.

Если собственник жилого помещения (постоянно проживающий потребитель) отказывается подписывать акт или отсутствует в жилом помещении во время его составления, об этом делается отметка.

В этом случае акт подписывается:

- исполнителем;
- не менее чем двумя потребителями;
- членом совета МКД;
- председателем ТСЖ или кооператива.

В акте указываются:

- дата и время его составления;
- Ф.И.О. собственника жилого помещения (постоянно проживающего потребителя);
- адрес, место его жительства;
- сведения о количестве временно проживающих потребителей;
- дата начала их проживания (при наличии возможности определения и при условии подписания акта собственником (пользователем) жилого помещения).

Важно: при невозможности определения даты начала проживания временно проживающих лиц в жилом помещении такой датой считается 1-е число месяца даты составления акта.

Затем исполнитель передает один экземпляр акта собственнику (пользователю) жилого помещения, а при отказе в получении такого акта делается отметка.

Обратите внимание: указанный акт в течение трех дней со дня его составления направляется в орган регистрационного учета ГУВМ МВД России.

4. Хранение платежных документов

Квитанция - это документ, подтверждающий факт оплаты услуг.

Обязательный срок хранения квитанций об оплате ЖКУ законодательно не установлен. Однако представляется целесообразным хранение таких квитанций как минимум три года - это срок исковой давности, в течение которого вы можете подавать в суд для защиты нарушенного права. В некоторых случаях он может быть продлен.

Хранить нужно квитанции, оформленные по всем правилам.

- Если какие-то данные указаны в платежном документе некорректно, с ошибками, необходимо обратиться к исполнителю услуг для исправления.

- Все чеки необходимо прикрепить к соответствующим квитанциям. Если есть возможность, то чеки лучше скопировать или отсканировать, так как чернила выцветают. А без чеков об оплате суд может принять решение не в пользу потребителя.

5. Задолженность по оплате ЖКУ

Граждане и организации обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и КУ (ч. 1 ст. 153 ЖК РФ).

Плата за ЖКУ вносится ежемесячно до 10-го числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления МКД или решением общего собрания членов ТСЖ, кооператива. Просрочка наступает с 11-го числа (п. 30 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 22).

Другой порядок оплаты ЖКУ, например, в рассрочку, может быть согласован сторонами либо прямо предусмотрен в законе, нормативном акте (абз. 2 п. 72, п. 75 Правил предоставления коммунальных услуг). В этом случае наказания за неполную оплату не последует.

Сведения о размере задолженности потребителя перед исполнителем услуг указываются в платежном документе (п. 69 Правил предоставления коммунальных услуг).

Потребителям важно знать следующее.

- Неиспользование собственниками, нанимателями и иными лицами помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение и КУ (ч. 11 ст. 155 ЖК РФ).

- При временном отсутствии граждан внесение платы за отдельные виды КУ, рассчитываемой исходя из нормативов потребления, осуществляется с учетом перерасчета платежей за период временного отсутствия в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг.

- Потребитель несет установленную законодательством РФ гражданско-правовую ответственность за невнесение или несвоевременное внесение платы за КУ (п. 158 Правил предоставления коммунальных услуг).

В МКД ряд граждан по разным причинам полностью или частично не оплачивают ЖКУ. Причины возникновения задолженности могут быть разными - как уважительными, так и протестными.

К уважительным причинам формирования задолженности за ЖКУ можно отнести:

- длительные задержки выплаты заработной платы, пенсии;

- тяжелое материальное положение собственника или нанимателя и дееспособных членов его семьи в связи с утратой ими работы и невозможностью трудоустройства, несмотря на предпринимаемые ими меры к исправлению ситуации;

- болезнь собственника или нанимателя или членов его семьи;

- наличие в составе семьи инвалидов, несовершеннолетних детей и других недееспособных граждан.

В таких случаях возможно оформление соглашения с УО о рассрочке долга на согласованный сторонами период (п. 72 Правил предоставления коммунальных услуг).

- Исполнитель КУ обязан предоставить потребителю возможность внесения платы в рассрочку, если начисленный потребителю размер платы за КУ в жилом помещении в каком-либо расчетном периоде превысит более чем на 25% размер платы за КУ, начисленный за аналогичный расчетный период прошлого года.

- Рассрочка предоставляется на условиях внесения платы за КУ равными долями в течение 12 месяцев, включая месяц, начиная с которого предоставляется рассрочка.

- За предоставленную рассрочку взимаются проценты, размер которых не может быть выше, чем увеличенный на 3% размер ставки рефинансирования Банка России на день предоставления рассрочки.

Более выгодный вариант решения проблемы - заключить с УО соглашение о погашении задолженности. В этом случае у потребителя есть возможность погасить долг в удобном для него порядке и избежать выплаты процентов.

В соглашении необходимо указать:

- срок действия;

- порядок оплаты долга (единовременно или частями). Если собственник готов погасить долг одним платежом, в соглашение включается сумма долга, период его образования и предполагаемая дата выплаты;

- последствия для должника при нарушении обязательств;

- реквизиты сторон.

Одной из нетрадиционных мер, применяемых к должнику, является предложение УО отработать долг. Этот метод подходит для случая, когда у должника нет средств для погашения долга и нет постоянного места работы. Он одинаково применим как к собственнику, так и к нанимателю жилья.

Отработку долга можно квалифицировать как изменение способа исполнения обязательств (ст. 409 ГК РФ).

Решение о погашении долга - право сторон обязательства. УО может заключить договор с должником (трудовой договор, договор на оказание услуг, договор взаимозачета). Самым удобным в таком случае считается договор взаимозачета, заключенный в письменной форме в соответствии со ст. 161 ГК РФ.

6. Раздел лицевых счетов

В некоторых случаях раздел лицевых счетов - это возможность выйти из затруднительной финансовой ситуации, что позволит впоследствии взыскать задолженность с неплательщика в принудительном порядке.

Задолженность за услуги ЖКХ формируется по лицевому счету, который ведется в электронной форме и представляет собой хранилище информации.

В лицевой счет включаются следующие данные:

- адрес объекта недвижимости;

- сведения о квартире (площадь, назначение (жилая или подсобная), количество комнат);
- информация о правообладателях и их долях;
- количественный состав семьи;
- наличие льгот по оплате.

На основе указанных данных УО формируется платежный документ. Лицевой счет открывается на объект недвижимости, а не на его владельца. Узнать номер лицевого счета можно из квитанции: это пространство в ней должно быть обозначено словосочетанием "**лицевой счет**" либо аббревиатурой "ФЛС" или "ЛС".

Важно учитывать следующее.

- Действующим законодательством прямо не предусмотрен раздел лицевых счетов. Вместе с тем имеется возможность выставления нескольких платежей, где будет определен размер расходов каждого правообладателя пропорционально части его собственности.

- Разделение лицевого счета возможно лишь в случае, когда квартира имеет несколько собственников.

Квартира может находиться в собственности нескольких человек, и тогда, в соответствии с законодательством, они должны совместно содержать свое имущество и принимать участие в содержании ОИ в МКД пропорционально своей доле.

Дееспособные члены семьи собственника жилого помещения несут солидарную с собственником ответственность по обязательствам, вытекающим из пользования данным жилым помещением ([ч. 3 ст. 31 ЖК РФ](#)).

Поэтому каждый собственник обязан вносить плату за КУ и содержание ОИ соразмерно своей доле.

На практике обычно один собственник платит за всех проживающих в квартире членов его семьи. Однако может возникнуть ситуация, когда один из собственников (бывший член семьи, собственник, не проживающий постоянно, и т.д.) по каким-либо причинам отказывается оплачивать ЖКУ. Тогда остальным придется оплачивать его долю, а если оплачивать счет частично - начнет формироваться задолженность по лицевому счету данной квартиры.

Разделение счета означает, что отдельному гражданину, проживающему на жилплощади, будет формироваться и выставляться к оплате услуг ЖКХ отдельный платежный документ.

При решении вопроса о разделе счета надо принимать во внимание следующее.

- Разделение лицевых счетов в приватизированной квартире возможно только между собственниками.

- Жилищный [кодекс](#) РФ, действующий с 2005 года, не допускает при социальном найме заключения отдельных договоров с жильцами одной квартиры.

7. Последствия несвоевременного внесения платы за ЖКУ

Иногда УО, ТСЖ и кооперативы размещают списки должников на досках объявлений около подъезда, на своих сайтах. На некоторых должников такие меры действуют, однако подобная практика неприемлема - законом запрещено использовать персональные данные должников без их согласия.

Гораздо действеннее проводить с должниками информационную работу, объединив усилия с советом МКД. Ведь члены совета куда лучше УО знают своих соседей и могут более аргументированно доказать им, что общую собственность надо содержать всем вместе, так как от ее состояния зависит и стоимость квартир в доме. Кстати, там, где созданы ТСЖ или кооперативы, должников гораздо меньше. В таких домах собственники более организованы, с большим пониманием относятся к необходимости тратить свои средства на содержание ОИ.

7.1. Начисление пени

Начисление пени возможно, если задолженность не погашена по истечении 30 дней со дня наступления срока оплаты ([ч. 14 ст. 155 ЖК РФ](#)).

Пени рассчитывают за каждый день просрочки в размере:

- с 31-го по 90-й день просрочки - 1/300 ставки рефинансирования Банка России;
- с 91-го по день фактической оплаты долга - 1/130 ставки.

Что касается взносов на капремонт, то существуют специальные нормы, устанавливающие порядок начисления пеней за просроченный платеж.

Собственники помещений в МКД, несвоевременно (не полностью) уплатившие взносы на капремонт, обязаны уплатить пени в размере 1/300 ставки рефинансирования Банка России от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки по день фактической оплаты ([ч. 14.1 ст. 155 ЖК РФ](#)). Расчет пени ведется с 11-го числа месяца, в котором необходимо заплатить взнос на капремонт.

С 26 марта 2018 г. ставка рефинансирования установлена в размере 7,25% ([информация Банка России от 23.03.2018](#)).

С актуальной информацией о ставке рефинансирования (ключевой ставке) можно ознакомиться на сайте Банка России (<http://www.cbr.ru/>).

Потребителю-должнику стоит учитывать следующее.

В расчетах применяется величина ставки рефинансирования, действующая на дату оплаты долга.

При расчете пеней используются календарные, а не рабочие или банковские дни.

Размер пеней за нарушение потребителем сроков оплаты ЖКУ указывается в платежном документе ([п. 70](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

7.2. Ограничение или приостановление предоставления КУ

Ограничение или приостановление предоставления КУ за неполную оплату потребителем одной или нескольких КУ, потребленных в занимаемом помещении, касается горячей воды, электроэнергии, газа, водоотведения. (Ограничение водоотведения - это спорный момент, так как установка заглушки на канализацию может привести к нарушению прав других собственников, в том числе в отношении пригодности жилого помещения для постоянного проживания.)

Согласно [п. 114](#) Правил предоставления коммунальных услуг:

- при ограничении предоставления КУ временно уменьшается объем (количество) подачи потребителю коммунального ресурса и (или) вводится график предоставления КУ в течение суток;

- при приостановлении предоставления КУ исполнитель временно прекращает подачу потребителю коммунального ресурса.

Под **неполной оплатой** понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной КУ в размере, превышающем сумму двух месячных размеров платы за коммунальную услугу, исчисленных исходя из норматива потребления этой услуги и тарифа на соответствующий вид коммунального ресурса, действующих на день ограничения предоставления коммунальной услуги (п. 118 Правил предоставления коммунальных услуг).

При расчете задолженности не принимается во внимание наличие в помещении ИПУ.

При частичной оплате собственником (пользователем) ЖКУ исполнитель делит полученную от потребителя плату между всеми указанными в платежном документе видами КУ и платой за содержание и ремонт жилого помещения пропорционально размеру каждой платы, указанной в платежном документе.

В этом случае задолженность перед УО будет сформирована в меньшем объеме, но по всем видам ЖКУ.

Важно: ограничение или приостановление предоставления КУ возможно только при отсутствии соглашения о погашении задолженности между потребителем и исполнителем или при нарушении потребителем условий указанного соглашения.

Порядок приостановления или ограничения предоставления КУ установлен [разд. XI](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

Установлен следующий алгоритм действий УО при ограничении или приостановлении оказания КУ.

Во-первых, должнику направляется предупреждение о том, что если задолженность не будет погашена, то в течение 20 дней со дня доставки потребителю указанного предупреждения предоставление ему КУ может быть сначала ограничено, а затем приостановлено.

Обратите внимание: предупреждение направляется должнику способом, подтверждающим факт и дату его получения потребителем.

При отсутствии технической возможности введения ограничения предоставление КУ через 20 дней приостанавливается.

Следует учитывать, что технические особенности дома не всегда позволяют приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг в одном помещении.

Во-вторых, по истечении 10 дней со дня введения ограничения КУ исполнитель приостанавливает предоставление такой коммунальной услуги.

В-третьих, предоставление КУ возобновляется в течение двух календарных дней со дня, когда потребитель погасил задолженность либо заключил соглашение о погашении задолженности и оплате расходов.

Обратите внимание: расходы исполнителя, связанные с введением ограничения, приостановлением и возобновлением предоставления коммунальной услуги потребителю-должнику, подлежат возмещению за счет потребителя, в отношении которого осуществлялись указанные действия (п. 121(1) Правил предоставления коммунальных услуг).

Если ограничение или приостановление КУ будет произведено с нарушением вышеуказанного порядка - такое отключение считается незаконным.

Должник сможет подать в суд и потребовать не только возобновить предоставление КУ, но и взыскать расходы на представителя, моральный ущерб, компенсацию вреда здоровью.

В некоторых случаях УО не вправе ограничивать или приостанавливать оказание КУ.

В частности, в п. 119 Правил предоставления коммунальных услуг установлен запрет на приостановление (отключение) коммунальных услуг отопления и холодного водоснабжения.

Кроме этого, действия по ограничению или приостановлению предоставления КУ не должны приводить к (п. 122 Правил предоставления коммунальных услуг):

- повреждению ОИ собственников в МКД;

- нарушению прав и интересов других потребителей в доме, полностью выполняющих обязательства по оплате КУ;

- нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

7.3. Ограничение в праве получения льгот и субсидий на оплату ЖКУ

Потребитель-должник лишится положенных ему льгот и субсидий на оплату ЖКУ, так как они предоставляются гражданам при отсутствии у них задолженности по оплате жилых помещений и КУ или при заключении (выполнении) гражданами соглашений по ее погашению (ч. 5 ст. 159, ч. 3 ст. 160 ЖК РФ).

8. Взыскание задолженности в судебном порядке

Если предпринятые УО, ТСЖ, кооперативом меры к должнику не привели к погашению задолженности, то возможно взыскание долга через суд.

Потребителям могут быть интересны следующие нюансы.

- По искам о взыскании задолженности за ЖКУ применяется общий срок исковой давности (п. 1 ст. 196 ГК РФ) - три года со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права.

Исковой давностью признается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено (ст. 195 ГК РФ).

- Требование о защите нарушенного права принимается к рассмотрению судом независимо от истечения срока исковой давности, а исковая давность применяется судом только по заявлению стороны в споре (п. п. 1 и 2 ст. 199 ГК РФ).

- Арендатор помещения в МКД не обладает полномочиями по заключению договора управления МКД вместо собственника. Соответственно, у арендатора не возникает и обязанности по внесению платы за жилое помещение, если обязательства собственника не переданы арендатору по договору уступки права требования.

- Наследники умершего гражданина, принявшие наследство, несут солидарную ответственность по долгам наследодателя (п. 1 ст. 1175 ГК РФ). Каждый из наследников отвечает по долгам наследодателя в пределах стоимости перешедшего к нему наследственного имущества.

- Непредставление УО платежных документов не освобождает собственника помещения от

исполнения обязанности по оплате ЖКУ, поскольку собственник для исполнения своей обязанности по оплате, действуя добросовестно, мог обратиться к УО за получением счетов на оплату.

- Взимать платежи за ЖКУ должна организация, заключившая с собственниками помещений в МКД договор управления. Право требования задолженности за ЖКУ возникает у УО именно из такого договора. УО может уступить свое право только в том случае, если это установлено законом или прописано в договоре. То есть для должников по оплате ЖКУ надлежащим кредитором является только УО.

- Законодательством РФ не предусмотрено обязанности собственника помещения - муниципалитета возмещать УО, ТСЖ, кооперативу задолженность нанимателей жилых помещений, проживающих в них по договору соцнайма, по оплате ЖКУ.

Обратите внимание: УО должна подтвердить правомерность управления МКД, представив в суд лицензию на право управления МКД и протокол ОСС об избрании ее в качестве УО.

Взыскание задолженности в судебном порядке возможно путем получения судебного приказа (приказное производство) или путем получения судебного решения (исковое производство).

8.1. Приказной порядок взыскания задолженности

Судебный приказ представляет собой судебное постановление, вынесенное судьей единолично на основании заявления о взыскании денежных сумм (задолженности за ЖКУ), если размер денежных сумм, подлежащих взысканию, не превышает 500 тыс. руб. ([ч. 1 ст. 121 ГПК РФ](#)).

Судебные приказы одновременно являются исполнительными документами, которые предъявляются в службу судебных приставов для исполнения. Дела о выдаче судебного приказа подсудны мировому судье ([ст. 23 ГПК РФ](#)).

В соответствии со [ст. 122 ГПК РФ](#) судебный приказ выдается, если:

- заявлено требование о взыскании задолженности по оплате жилого помещения и КУ;
- заявлено требование о взыскании обязательных платежей и взносов с членов ТСЖ или строительного кооператива.

Судебный приказ по существу заявленного требования:

- выносится в течение пяти дней со дня поступления заявления;
- изготавливается в двух экземплярах на специальном бланке;
- состоит из двух частей - вводной и резолютивной.

В отличие от решения, судебный приказ не содержит описательной части. Его мотивировка ограничивается лишь указанием на закон, на основании которого удовлетворены требования. Если было заявлено требование о взыскании неустойки, то в резолютивной части приказа указывается размер такой неустойки.

Должнику надо иметь в виду следующее.

- Вынесение судебного приказа не требует присутствия сторон и заслушивания объяснений ([ч. 2 ст. 126 ГПК РФ](#)).

- Доказательства в заявлении должны быть бесспорными и надлежащим образом

заверенными.

- Один экземпляр судебного приказа на специальном бланке остается в производстве суда. Для должника изготавливается копия.

Судья высылает копию судебного приказа должнику по адресу, указанному взыскателем (кредитором). В [ст. 128](#) ГПК РФ не определен конкретный период, в течение которого должнику необходимо отправить копию вынесенного против него приказа. Поэтому иногда должник узнает о приказе только на стадии исполнительного производства. На практике судебные приказы отменялись и по истечении годичного срока, если взыскатель доказывал, что не получал судебный приказ.

Конституционный Суд РФ в [Определении](#) от 20.11.2008 N 1035-О-О указал, что срок, в течение которого должник вправе подать возражения относительно судебного приказа, начинается течь с момента получения судебного приказа должником ([ст. 128](#) ГПК РФ), а должник может изменить место своего нахождения, оспариваемые нормы не исключают возможности повторного направления судебного приказа должнику по новому месту его нахождения в целях недопущения затягивания процедуры приказного производства на неопределенное время.

Должник, в отношении которого вынесен судебный приказ, вправе представить свои возражения (подать заявление об отмене судебного приказа) в течение 10 дней со дня получения его копии.

Обратите внимание: законодательство предоставляет должнику возможность отменить судебный приказ по формальным обстоятельствам. В заявлении достаточно указать: **"Не согласен с вынесенным судебным приказом"**.

Судья отменяет судебный приказ, если от должника в установленный срок поступят возражения относительно его исполнения (заявление об отмене судебного приказа). В определении об отмене судебного приказа судья разъясняет взыскателю, что заявленное требование им может быть предъявлено в порядке искового производства. Копии определения суда об отмене судебного приказа направляются сторонам не позднее трех дней с момента его вынесения ([ст. 129](#) ГПК РФ).

Если от должника не поступили возражения в установленный срок (10 дней), второй экземпляр, заверенный печатью суда, вручается взыскателю (УО, ТСЖ, кооперативу) для предъявления его к исполнению в службу судебных приставов. По просьбе взыскателя судебный приказ может быть направлен для исполнения непосредственно судом.

8.2. Исковой порядок взыскания задолженности

В случае отмены судебного приказа УО (ТСЖ, кооператив) будет вынуждена обратиться в суд с иском заявлением, на основании которого будет возбуждено исковое производство по взысканию задолженности.

В ходе судебных заседаний взыскатель должен будет доказать:

- период задолженности;
- сумму основного долга;
- периоды просрочки, за которые начислялись пени;
- сумму начисленных пеней;
- сумму понесенных судебных расходов по взысканию задолженности. После вынесения

судом решения об удовлетворении заявленных требований организация, управляющая МКД, получает в суде исполнительный лист и предъявляет его для исполнения в службу судебных приставов.

Следует иметь в виду, что истец и должник в ходе судебного разбирательства и после вынесения судебного решения могут договориться о заключении мирового соглашения о реструктуризации задолженности, частичном или полном списании пеней.

Мировое соглашение подлежит обязательному утверждению судом, в котором рассматривается дело о взыскании задолженности за ЖКУ.

Важно: если должник не будет исполнять утвержденное судом мировое соглашение, истец вправе получить в суде исполнительный лист и предъявить его для исполнения в службу судебных приставов.

9. Исполнительное производство по долгам за ЖКУ

Получив исполнительный документ, судебный пристав возбудит исполнительное производство и установит должнику срок для добровольного исполнения, который составляет пять дней со дня получения должником постановления о возбуждении исполнительного производства.

Далее судебный пристав должен принять к должнику ограничительные меры и меры принудительного взыскания, например:

- запрет поездок за границу при сумме долга свыше 30 тыс. руб.;
- арест и опись имущества должника (недвижимости, транспортных средств и др.), а также реализация имущества в случаях, установленных законом;
- арест счетов и вкладов должника;
- направление исполнительного документа по месту работы для удержания из заработной платы;
- направление исполнительного документа по месту получения пенсии для удержания из пенсии.

При определении размера удержаний из пенсии, являющейся для должника-гражданина единственным источником дохода, следует исходить в том числе из принципа неприкосновенности минимума имущества, необходимого для существования должника и членов его семьи ([Определение](#) Верховного Суда РФ от 12.01.2017 N 45-КГ16-27).

Важно: судебный пристав вправе привлечь должника к административной ответственности или возбудить в отношении него уголовное дело за злостное уклонение от погашения задолженности ([ст. 113](#) Федерального закона от 02.10.2007 N 229-ФЗ "Об исполнительном производстве").

10. Трудности, возникающие при исполнении решения суда

Очень часто УО, ТСЖ, кооператив не желают тратить время и деньги на взыскание задолженности и ограничиваются досудебными мерами.

Бывает так, что в судебной инстанции получено положительное решение по иску о взыскании задолженности ЖКХ по лицевому счету, но наложить арест на имущество неплательщика не представляется возможным.

В частности, взыскание по исполнительным документам не может быть обращено на следующее имущество, принадлежащее гражданину-должнику на праве собственности (ч. 1 ст. 446 ГПК РФ):

- жилое помещение (его части), если для собственника-должника и членов его семьи оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением;

- предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи, которые служат для личного пользования (личная одежда, обувь), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;

- имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданина-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает 10 тыс. руб.;

- продукты питания и деньги на общую сумму не менее установленной величины МРОТ самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении;

- средства транспорта и другое необходимое гражданину-должнику имущество в связи с его инвалидностью.

Вместе с тем взыскание по исполнительным документам может быть обращено на жилое помещение при следующих условиях:

- оно является собственностью должника;

- выступает предметом ипотеки;

- на него по законодательству об ипотеке можно обратить взыскание.

В определенных случаях возможно выселение граждан, проживающих в муниципальных квартирах по договору соцнайма и имеющих задолженность за ЖКУ.

Важно: ответственность за неуплату ЖКУ несут все совершеннолетние граждане, проживающие в неприватизированной квартире, а не только наниматель.

Если наниматель и проживающие совместно с ним члены его семьи в течение более шести месяцев без уважительных причин не вносят плату за ЖКУ, они могут быть выселены в судебном порядке с предоставлением другого жилого помещения по договору соцнайма, размер которого соответствует размеру жилого помещения, установленному для вселения граждан в общежитие (ст. 90 ЖК РФ).

Важно: если квартиросъемщик произведет один платеж по любой услуге, срок накопления долга прерывается и основания для выселения исчезают.

Уважительные причины, при которых выселение из муниципальной квартиры не производится:

- тяжелое длительное заболевание нанимателя и его кровных родственников;

- наличие близкого родственника с инвалидностью;

- наличие в семье ребенка с инвалидностью;

- потеря платежеспособности из-за сокращения, потери работы и прочих источников доходов (задержки выплат пенсий, субсидий).

Обратите внимание: право на выселение принадлежит сотрудникам службы судебных

приставов, действующим по вступившему в силу законному решению суда о выселении. Истцом по такому иску может быть только наймодатель, в данном случае - муниципалитет.

Согласно [ст. 91](#) ЖК РФ без предоставления другого жилого помещения могут быть выселены из жилого помещения:

- граждане, лишённые родительских прав, если совместное проживание этих граждан с детьми, в отношении которых они лишены родительских прав, признано судом невозможным;

- наниматель жилого помещения и (или) проживающие совместно с ним члены его семьи, если после предупреждения наймодателя они не устранили нарушения, влекущие за собой разрушение жилого помещения, произошедшее в результате бесхозяйственного обращения и использования не по назначению.

Раздел IV. ЖИЛИЩНЫЕ УСЛУГИ

К жилищным услугам относятся работы и услуги:

1) по управлению МКД ([подробнее см. п. 3 разд. I](#));

2) содержанию ОИ собственников помещений в МКД (фасада, подвалов, чердака, подъездов, крыш и т.д.);

3) техническому обслуживанию коммуникаций, технических устройств (лифтов, приборов учета и технических помещений, относящихся к ОИ, и т.д.);

4) содержанию придомовой территории;

5) текущему и капитальному ремонту ОИ;

6) приобретению коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании ОИ.

Обратите внимание: в Минимальный [перечень](#) услуг и работ включены работы и услуги, выполнение которых невозможно без потребления коммунальных ресурсов.

Например, без использования холодной воды нельзя выполнить влажную протирку подоконников, оконных решеток, перил лестниц, шкафов для электросчетчиков слаботочных устройств, почтовых ящиков, дверных коробок, полотен дверей, доводчиков, дверных ручек.

Без использования электроэнергии не будет освещения в подъездах, тамбурах, подвалах и чердаках (техэтажах), не будут работать насосы, лифты и другое оборудование, относящееся к ОИ собственников.

Важно: приобретение КР на СОИ и отведение сточных вод в целях содержания ОИ осуществляется, если конструктивные особенности дома предусматривают возможность такого потребления либо отведения ([пп. "л" п. 11](#) Правил содержания общего имущества). Если, например, в МКД не предусмотрена возможность отбора горячей воды на содержание ОИ или нет отдельного слива в систему водоотведения, который расположен в помещениях общего пользования, то выставление платы за КР на СОИ будет неправомерным.

Однако не надо забывать, что в объем КР на СОИ входят нормативные потери внутри дома, но случаются и несанкционированный отбор коммунальных ресурсов жителями, и халатность при передаче показаний ИПУ.

1. Перечень работ и услуг

Собственники помещений МКД на ОСС должны утвердить перечень услуг и работ по содержанию и текущему ремонту ОИ исходя из требований, установленных [Правилами содержания общего имущества](#), и Минимального [перечня](#) услуг и работ (Правила оказания услуг).

Периодичность, состав подлежащих выполнению работ по техническому обслуживанию, поддержанию надлежащего технического состояния зданий должны определяться в соответствии (ч. 4 ст. 55.25 Градостроительного кодекса РФ):

- с проектной документацией;

- результатами контроля за техническим состоянием индивидуально для каждого здания исходя из условий их строительства, реконструкции, капремонта и эксплуатации.

Обратите внимание: услуги и работы, предусмотренные Правилами и нормами технической эксплуатации, являются обязательными для управляющей или подрядной организации только в случае указания на них в договоре. В других случаях указанные правила имеют рекомендательный характер (п. 3 ст. 4 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании").

Чтобы составить перечень работ, учитывая способ управления МКД, рекомендуем прежде всего ознакомиться с табл. N 3.

Таблица N 3

Способ управления МКД	Кто устанавливает	В каком документе нужно отразить
Непосредственное управление собственниками помещений в МКД	Общее собрание собственников помещений в МКД (п. 2 Правил оказания услуг)	Протокол собрания, договор оказания услуги, выполнения работ по содержанию и ремонту ОИ в МКД
УО	ОСС в МКД в рамках утверждения условий договора управления (ч. ч. 1, 2, 3 ст. 162 ЖК РФ)	Договор управления МКД
ТСЖ, ЖК, ЖСК	Общее собрание членов жилищного объединения в порядке, определенном уставом (ч. 2 ст. 116, п. 8 ч. 2 ст. 145 ЖК РФ)	Годовой план содержания и ремонта ОИ в МКД (п. 8 ч. 2 ст. 145 ЖК РФ)
УО по договору управления с застройщиком (ч. 14 ст. 161 ЖК РФ)	Застройщик МКД в рамках определения условий договора управления (п. 2 ч. 3 ст. 162 ЖК РФ)	Договор управления МКД с застройщиком
Собственники не выбрали или не реализовали способ управления МКД	Организатор открытого конкурса по отбору УО для управления МКД	Конкурсная документация, а также договор управления МКД, заключенный по результатам открытого конкурса (пп. 4 п. 41 Правил проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.02.2006 N 75)

В числе обязательных для УО работ и услуг, предусмотренных [Перечнем](#) услуг и работ, можно выделить следующие:

1) работы по содержанию несущих конструкций дома:

- очистка крыши от снега, наледи, мусора;
- восстановление антикоррозийной защиты стальных конструкций кровли;
- устранение протечек в крыше;
- восстановление штукатурного слоя на лестничных проемах;
- установка и восстановление дверных пружин;
- ремонт дверных и оконных проемов (в отопительный период - незамедлительно);

2) работы по обеспечению надлежащей работы инженерно-технических систем в доме:

- устранение засоров в мусоропроводе;
- обеспечение необходимых параметров качества отопления и водоснабжения;
- ремонт и замена отопительного оборудования, смесителей и проч. конструкций, относящихся к ОИ дома;
- проведение пробного пуска тепла, удаление воздушных пробок из систем отопления;
- техническое обслуживание и ремонт систем энергопитания лифтов;
- ремонт системы вентиляции и дымоудаления в доме;

3) работы и услуги по надлежащему содержанию ОИ:

- уборка помещений общего пользования в доме (сухая и влажная);
- мытье окон, подоконников;
- уборка придомовой территории;
- вывоз мусора, содержание мест накопления мусора;
- устранение аварий в инженерных системах дома.

Следует иметь в виду, что перечень работ и услуг, утвержденный собственниками, не должен быть меньше Минимального [перечня](#) услуг и работ применительно к ОИ этого МКД.

Все текущие, неотложные, обязательные сезонные работы и услуги считаются предусмотренными в договоре в силу норм содержания дома как объекта и должны осуществляться УО независимо от того, упоминаются ли в договоре соответствующие конкретные действия и имеется ли по вопросу необходимости их выполнения особое решение ОСС помещений в доме.

В случае если УО созывает общее собрание, объяснит необходимость проведения конкретных услуг, но собственники не примут решение по таким работам, УО может быть освобождена от своих обязательств в части этих услуг (см. по аналогии [Постановление](#) Семнадцатого Арбитражного апелляционного суда от 06.08.2014 N А60-8210/2014).

Важно: ответственность за ненадлежащее содержание ОИ возлагается на организацию, управляющую МКД (ст. 161 ЖК РФ).

2. Текущий ремонт общего имущества

Общее имущество в МКД должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства РФ (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) (п. 10 Правил содержания общего имущества).

Содержание МКД включает в себя следующий комплекс работ и услуг (п. 2.1 МДК 2-04.2004):

- технический надзор за состоянием ОИ (конструктивных элементов, общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений) путем проведения осмотров, технического обследования, приборной диагностики и испытаний;

- выполнение мероприятий по подготовке к сезонной эксплуатации ОИ с учетом требований нормативно-технических документов, замечаний и предложений органов ГЖИ, Госэнергонадзора, государственной противопожарной службы, Роспотребнадзора;

- незамедлительное устранение аварий и неисправностей в ОИ, восстановление условий жизнеобеспечения и безопасности потребителей;

- выполнение работ по санитарной уборке и очистке ОИ (подъездов, чердаков, подвалов) и придомовых территорий, в том числе по уходу за зелеными насаждениями.

Текущий ремонт общего имущества МКД - ремонт, выполняемый в плановом порядке с целью восстановления исправности или работоспособности дома, частичного восстановления его ресурса с заменой или восстановлением его составных частей (п. 2.2 МДК 2-04.2004).

Перечень работ, входящих в плату за текущий ремонт, приведен в приложении N 2 к МДК 2-04.2004.

Согласно п. 18 Правил содержания общего имущества текущий ремонт ОИ проводится для предупреждения преждевременного износа и поддержания эксплуатационных показателей и работоспособности, устранения повреждений и неисправностей ОИ или его отдельных элементов (без замены ограждающих несущих конструкций, лифтов).

Основанием для определения потребности в текущем ремонте, установления или уточнения его объемов служат результаты технических осмотров ОИ в МКД.

Осмотры общего имущества в МКД могут быть (п. 13 (1) Правил содержания общего имущества):

- 1) текущие (общие и частичные текущие осмотры проводятся в сроки, рекомендуемые в технической документации на МКД);

- 2) сезонные (проводятся в отношении всего ОИ два раза в год:

- весенний осмотр проводится после таяния снега или окончания отопительного периода в целях выявления произошедших в течение зимнего периода повреждений ОИ. При этом уточняются объемы работ по текущему ремонту;

- осенний осмотр проводится до наступления отопительного периода в целях проверки готовности МКД к эксплуатации в отопительный период. Техническое состояние элементов ОИ, а

также выявленные в ходе осеннего осмотра неисправности и повреждения отражаются в документе по учету технического состояния МКД (журнале осмотра);

3) внеочередные (проводятся в течение одних суток после произошедших аварий, опасного природного процесса или явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия).

Результаты осмотра ОИ оформляются актом осмотра, который является основанием для принятия собственниками или ответственными лицами решения о мерах, необходимых для устранения выявленных дефектов (неисправностей, повреждений).

Важно: представители собственников обязательно должны принимать участие в осмотрах ОИ, чтобы реально оценить его состояние. К тому же будет реальная возможность отметить свои замечания в акте осмотра.

Председатель совета МКД сразу после выборов вместе с протоколом об избрании направляет в УО просьбу о его включении в комиссию по проведению осмотров ОИ.

Примерный [перечень](#) работ, относящихся к текущему ремонту, приведен в приложении N 7 к Правилам и нормам технической эксплуатации.

В этот перечень входят, например, установка, замена и восстановление работоспособности отдельных элементов и частей элементов внутренних систем центрального отопления, включая домовые котельные; усиление, смена, заделка отдельных участков межквартирных перегородок.

Обратите внимание: в состав работ не входят работы по текущему ремонту ([п. п. 15, 19](#) Правил содержания общего имущества):

- дверей в жилое или нежилое помещение, не являющееся ОИ, дверей и окон, расположенных внутри жилого или нежилого помещения;

- утепление оконных и балконных проемов, замена разбитых стекол окон и балконных дверей, утепление входных дверей в квартирах и нежилых помещениях, не являющихся помещениями общего пользования.

Их ремонт осуществляются самостоятельно собственниками соответствующих помещений.

Сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования приведены в [приложении N 2](#) к Правилам и нормам технической эксплуатации. Воспользоваться этим приложением можно при условии, что ссылка на него есть в договоре управления МКД.

Собственники вправе самостоятельно совершать действия по ремонту ОИ или привлекать иных лиц для оказания услуг и выполнения работ по ремонту с учетом выбранного способа управления МКД ([п. 12](#) Правил содержания общего имущества).

ТСЖ, кооперативы могут выполнять работы по текущему ремонту ОИ своими силами или привлекать на основании договоров лиц, которые выполняют соответствующие виды работ ([ч. 2.2 ст. 161](#) ЖК РФ).

Если был заключен договор с УО, то в договоре управления должен содержаться перечень услуг и работ по содержанию и ремонту ОИ, порядок изменения такого перечня, размера платы за содержание жилого помещения, а также порядок внесения такой платы ([ч. 3 ст. 162](#) ЖК РФ).

Периодичность текущего ремонта следует принимать в пределах двух - пяти лет в зависимости от вида жилых зданий по материалам основных конструкций, их физического износа и местных природно-климатических условий ([п. 2.3.4](#) Правил и норм технической эксплуатации, [п.](#)

3.6.1 МДК 2-04.2004):

- полносборные крупнопанельные, крупноблочные, со стенами из кирпича, естественного камня и т.п. с железобетонными перекрытиями - три - пять лет;

- со стенами из кирпича, естественного камня и т.п. с деревянными перекрытиями, а также деревянные со стенами из прочих материалов - два - три года.

3. Плата за жилое помещение

В стоимость работ (услуг) за содержание и ремонт жилых помещений не включены расходы по ремонту жилого помещения и внутриквартирного инженерного оборудования. Эти работы собственники и наниматели жилых помещений проводят за счет собственных средств.

Общая площадь жилого помещения состоит из суммы площади всех его частей, включая площадь помещений вспомогательного использования, предназначенных для удовлетворения гражданами бытовых и иных нужд, связанных с их проживанием в жилом помещении, за исключением балконов, лоджий, веранд и террас. Соответственно, начисление платы за содержание и капремонт жилого помещения проводится на общую площадь квартиры (комнаты), площадь лоджии или балкона при этом не учитывается.

Как отмечалось ранее, УО обязана представить собственникам предложение о размере платы за содержание жилого помещения в МКД не позднее чем за 30 дней до дня проведения ОСС по вопросу установления указанной платы.

Предложение размещается на досках объявлений во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка.

В предложении УО о размере платы за содержание жилого помещения должны содержаться: расчет (смета) платы и обоснование размера платы.

Обратите внимание: если размер предложенной УО платы превышает размер платы за содержание жилого помещения, установленный в соответствии с [ч. 4 ст. 158 ЖК РФ](#) для собственников в МКД, которые не приняли решение о выборе способа управления, УО должна дать обоснование такого превышения (детализацию размера платы с указанием расчета годовой стоимости каждого вида работ и услуг по содержанию и ремонту ОИ с указанием периодичности их выполнения).

Указанный размер платы устанавливается одинаковым для всех собственников помещений в МКД.

В случае выявления потребителем необоснованного увеличения размера платы за содержание жилого помещения УО обязана сделать заявителю перерасчет и уплатить штраф в размере 50% суммы превышения.

Важно: потребитель должен письменно обратиться в УО, ТСЖ, кооператив с заявлением о выплате штрафа.

Штраф не выплачивается, если нарушение:

- произошло по вине потребителя;
- устранено до обращения и (или) до оплаты платежки.

Способы выплаты штрафа:

- путем снижения размера платы за содержание жилого помещения;

- путем снижения размера задолженности за жилое помещение до уплаты штрафа в полном объеме. В этой ситуации задолженность должна быть подтверждена вступившим в законную силу судебным актом.

Срок уплаты штрафа - не позднее двух месяцев со дня получения обращения собственника или нанимателя, если нарушение действительно имело место.

Обратите внимание: платить за долги прежнего собственника квартиры не надо.

Обязательства порождают права и обязанности только для их участников (ст. 308 ГК РФ). Участниками обязательства, по которому возник долг, являются УО и предыдущий собственник. Обязанность внесения платы наступает с момента получения права собственности на помещение (ст. 153 ЖК РФ). Долг предыдущего собственника может перейти к новому в случае, если они заключат соглашение об этом, или в силу закона. Это означает, что потребитель должен потребовать от УО исключения из платежного документа на оплату ЖКУ долга предыдущего собственника.

Существует заблуждение, что в случае смерти нанимателя квартиры по договору соцнайма долг УО должна требовать с муниципалитета, т.е. с наймодателя. Однако это не так.

В **Постановлении** ФАС Дальневосточного округа от 12.12.2008 N Ф03-5547/2008 сделан следующий вывод: "**Возмещение затрат, возникших из задолженности умерших нанимателей жилья по оплате квартплаты и коммунальных услуг, не подлежит взысканию с ответчиков, поскольку ни законодательством, ни договором на муниципальное образование не возложена обязанность по внесению платы за жилые помещения и коммунальные услуги за умерших одиноких нанимателей**".

4. Контроль за выполнением работ по текущему ремонту в МКД

Контроль качества ремонтных работ включает в себя:

- контроль соответствия качества, объемов и сроков выполнения работ условиям договора;
- проверку наличия у исполнителя работ документов о качестве (сертификатов в установленных случаях) на применяемые им материалы, изделия и оборудование;
- контроль соблюдения исполнителем работ правил складирования и хранения применяемых материалов, изделий и оборудования;
- контроль исполнения предписаний.

5. Алгоритм проведения текущего ремонта

Для проведения текущего ремонта рекомендуется следующий порядок действий.

Во-первых, проведение общего осмотра МКД с участием представителей собственников.

Во-вторых, составление акта осмотра ОИ.

В-третьих, составление дефектной ведомости на основании осмотра.

В-четвертых, составление сметы работ на основании дефектной ведомости.

Обратите внимание: законодательство не содержит обязательного требования

предоставления совету дома смет по текущему ремонту.

Совет МКД осуществляет контроль за выполнением работ по управлению МКД, содержанию и ремонту ОИ в МКД и за качеством предоставляемых КУ собственникам и пользователям помещений.

В-пятых, утверждение сметы на ОСС и принятие решения о начале работ, а при необходимости - определение источника финансирования работ по текущему ремонту.

Следует иметь в виду, что плата за текущий ремонт включается в состав платы за содержание жилого помещения (ст. 154 ЖК РФ).

Если при утверждении платы за содержание жилого помещения не заложены расходы на текущий ремонт ОИ, ремонт проводится по решению ОСС, на котором утверждается смета и источник финансирования. Решение принимается большинством голосов от общего числа голосов, участвующих в собрании собственников.

Решение о наделении совета МКД полномочиями принимать решения о текущем ремонте принимается большинством не менее 2/3 голосов от общего числа голосов собственников помещений (п. п. 4.1, 4.2 ч. 2 ст. 44, ч. 1 ст. 46 ЖК РФ; п. 18 Правил содержания общего имущества).

В-шестых, проведение текущего ремонта.

Напомним, что УО может проводить работы по текущему ремонту как самостоятельно, так и с привлечением подрядных организаций.

УО не обязана согласовывать с собственниками выбор подрядной организации и условия заключенного договора, а также предоставлять заключенный договор для ознакомления представителю собственников. Однако, даже если работа выполняется подрядчиком, всю полноту ответственности за некачественный ремонт перед собственниками несет УО.

Обратите внимание: перед началом работ совет МКД или уполномоченный представитель собственников (если он выбран решением ОСС) могут договориться с УО о порядке контроля за проведением работ.

Это выгодно обеим сторонам:

- представители УО физически не могут постоянно следить за работой подрядчика, и помощь собственников очень пригодится;

- у собственников будет возможность влиять непосредственно на качество ремонта при непрерывном контроле за работой подрядной организации.

Если работы производятся в отсутствие представителя УО, обо всех нарушениях в работе нужно сообщить в УО и проследить, чтобы обращения были зафиксированы. Тогда выявленные недостатки УО сможет предъявить подрядчику. Характер недостатков не имеет значения (они могут быть как явными, так и скрытыми), но если вовремя не сообщить о них, возникнет риск, что в будущем суд не примет от УО ссылки на такие недостатки.

Оплата выполненных работ по текущему ремонту производится на основании актов выполненных работ.

Любая организация, управляющая МКД, обязана оформлять акты оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту ОИ в МКД.

Важно: акты приемки результатов работ, сметы, описи работ по проведению текущего

ремонта входят в состав технической документации на МКД (п. 24 Правил содержания общего имущества).

Для проведения текущего ремонта ОИ управляющая организация зачастую заключает договор с подрядной организацией. По окончании работ подрядная организация совместно с УО составляют и подписывают акт приемки выполненных работ в соответствии с заключенным договором. А потом уже УО составляет и подписывает такой акт с уполномоченным представителем собственников.

Обратите внимание: в обоих случаях объемы работ и финансовые затраты на эти работы не должны различаться.

Акт приемки оказанных услуг и (или) выполненных работ по содержанию и текущему ремонту ОИ в МКД составляется по [форме](#), утвержденной Приказом Минстроя России от 26.10.2015 N 761/пр.

В акте фиксируются:

- виды работ, выполненных по договору управления, договору оказания услуг по содержанию и (или) ремонту ОИ МКД либо по договору подряда на такой ремонт;

- единица измерения работы (услуги);

- количественный показатель;

- стоимость (за единицу) и цена выполненной работы (оказанной услуги).

(Данные указываются за определенный период времени исполнения соответствующего договора.)

В реквизитах акта фигурируют две стороны:

1) уполномоченный представитель собственников помещения в МКД;

2) лицо, оказывающее работы (услуги) по содержанию и ремонту ОИ в МКД.

Требование об обязательном подписании актов выполненных работ собственниками помещений в МКД закреплено в [п. 9](#) Правил оказания услуг.

Правомочие собственника на подписание акта приемки выполненных работ подтверждается решением ОСС либо выданными собственниками помещений доверенностями.

Если в МКД выбран совет, то подписание актов выполненных работ председателем совета МКД является его обязанностью ([п. 4 ч. 8 ст. 161.1](#) ЖК РФ).

От имени ТСЖ такой акт подписывает председатель правления ТСЖ или иное лицо на основании доверенности, выданной ТСЖ.

Если периодичность составления актов не установлена договором, то сроки оформления актов приемки должны определяться в соответствии с фактическими сроками проведения работ.

Несоблюдение формы акта может стать поводом для привлечения организации, ее должностных лиц к административной ответственности (см. решение Арбитражного суда Нижегородской области от 19.10.2016 N А43-23068/2016).

Если УО нарушает установленный порядок проведения текущего ремонта или производит работы некачественно, следует обратиться к ней с письменной претензией. Представителю

собственников (совету МКД) необходимо внести свои замечания в акт приемки работ и потребовать бесплатного устранения недостатков.

6. Текущий ремонт в условиях недостаточного финансирования собственниками

В МКД с небольшим количеством квартир всегда существует проблема финансирования ремонта. Поэтому важно наладить взаимодействие с УО, и если обе стороны научатся доверять друг другу, то возможна схема кредитования текущего ремонта со стороны УО. В этом случае должно быть принято решение ОСС о введении целевого сбора на определенный срок на проведение конкретных работ. Также возможно подписание дополнительного соглашения между УО и собственниками, включающего:

- план работ на несколько лет по текущему ремонту с указанием планируемых сроков выполнения;
- предварительную стоимость указанных работ, подтвержденную сметами;
- источник финансирования работ (целевой сбор, единовременная выплата за каждую выполненную работу по текущему ремонту в соответствии с графиком выполнения работ, доходы от использования ОИ - провайдеры, реклама и др.) и график выплат (при целевом сборе) с указанием стоимости работ в целом, период рассрочки платежа и размер ежемесячной платы на 1 кв. м;
- механизм контроля собственников за выполнением работ.

7. Ремонт подъездов МКД

Наиболее часто встречаются жалобы жителей на то, что УО не ремонтирует подъезды. Обычно УО ссылаются на нехватку денежных средств и на то, что этот вид работ отсутствует в договоре управления домом.

Пункт 3.2 Правил и норм технической эксплуатации посвящен содержанию лестничных клеток. К сожалению, этот единственный документ, устанавливающий **Правила** содержания ОИ, периодичность работ, проведение текущего ремонта, является рекомендуемым, а не обязательным.

Единственное исключение - если в договоре управления МКД прямо указано на обязательность выполнения указанных правил, УО не может их безнаказанно нарушить.

Правда, многие суды принимают во внимание положения **Правил** и норм технической эксплуатации и привлекают УО к ответственности за их нарушение.

В Минимальном **перечне** услуг и работ применительно к подъездам указаны только работы, выполняемые в целях надлежащего содержания внутренней отделки МКД, и работы, выполняемые в целях надлежащего содержания оконных и дверных заполнений помещений, относящихся к ОИ.

Ремонт в подъездах МКД относится к текущему ремонту и должен проводиться раз в три - пять лет, в зависимости от классификации зданий и физического износа (**п. 3.2.9** Правил и норм технической эксплуатации).

К текущему ремонту подъездов относятся следующие работы:

- покраска (побелка) стен и потолков;

- окрашивание перил и панелей;
- окрашивание оконных рам, дверей и откосов лифта;
- заделывание отверстий, щелей;
- ремонт деревянных оконных рам;
- остекление оконных рам;
- ремонт (замена) входных и тамбурных дверей;
- ремонт (замена) почтовых ящиков.

Не забудьте, что для проведения текущего ремонта необходимо решение ОСС, а также источник финансирования, так как в большинстве случаев УО рассчитывает плату за жилое помещение без учета затрат на текущий ремонт (п. 4.1 ч. 2 ст. 44 ЖК РФ).

На ОСС надо решить, какие конкретно работы по ремонту подъездов должна выполнить УО.

Далее совместно с УО готовится дефектная ведомость, на основании которой УО составляет смету на выполнение работ.

Обратите внимание: если есть сомнения в достоверности сметы, ее можно проверить у независимого эксперта.

Собственники, которые хотят добиться ремонта подъездов в МКД, могут действовать следующим образом.

Первый вариант - обращаться во все контролирующие инстанции, а возможно, и в суд, чтобы добиться ремонта подъезда. В этом случае от собственников потребуются стойкость и немалые затраты - как временные, так и финансовые. В суде УО будет доказывать вину собственников в ненадлежащем содержании подъездов - разрисованные стены, захламление лестничных клеток и площадок между этажами, долги по квартплате, то, что собственники отказываются принимать экономически обоснованный размер платы за содержание, и т.д. Но шанс добиться своего есть.

Второй вариант - договариваться с УО (а она в этом случае всегда идет навстречу) о совместном финансировании ремонта. Обычно жители подъезда закупают материалы, а УО составляет смету на ремонт и предоставляет рабочих для производства работ. Таким образом лучше действовать, если собственники квартир в одном конкретном подъезде озабочены наведением порядка в своем подъезде. В этом случае от жителей подъезда требуется сплоченность и готовность на материальные затраты. По окончании работ нужно составить и подписать с УО акт о приемке работ.

Следует иметь в виду, что закупать материалы лучше всего одному собственнику. Надо обязательно взять товарные чеки на покупки по смете УО, а после окончания ремонта написать заявление в УО о возмещении расходов.

Вместе с тем возместить расходы полностью не получится, если закупались дорогие материалы, работы были направлены большей частью на повышение безопасности или улучшение внешнего вида подъезда (например, замена плитки на полу и стенах, установка видеокамер и т.д.).

УО часто предлагает жильцам самостоятельно:

- вымыть стены после побелки потолка;

- застелить пол газетами при окраске стен и затем убрать бумагу;
- вынести строительный мусор;
- вымыть окна и пол после завершения работ.

Этот вопрос должен быть заранее оговорен с УО, и, безусловно, это не обязанность жителей.

8. Контроль качества проведения капитального ремонта

Наряду с текущим ремонтом МКД существует еще и капитальный. Несмотря на различия видов ремонта, проблемы собственников при проведении ремонтных работ одни и те же. Можно столкнуться с нарушением сроков, низким качеством проведения работ, различными нарушениями при строительно-монтажных работах.

Текущий ремонт проводит организация, занимающаяся управлением дома (УО, ТСЖ, кооператив).

Капитальный ремонт проводят различные строительные организации, и заказчики у этих работ разные.

- Если средства для капитального ремонта формируются на специальном счете, то заказчик - организация, управляющая МКД.

- Если собственники платят взносы региональному оператору в "Фонд капитального ремонта" ("общий котел"), то заказчиком является собственно Фонд.

Иногда техническое состояние отремонтированных элементов дома улучшается незначительно либо не улучшается совсем. Бывают случаи, когда личному имуществу жильцов или общедомовому имуществу причиняется существенный ущерб. Это происходит при ремонтных работах на крышах и при замене внутридомовых инженерных систем водопровода, канализации, отопления. Подобные происшествия вызывают справедливое возмущение собственников, потому что они оказываются в ситуации худшей, чем до начала проведения работ.

Исключить полностью риск выполнения некачественной работы или причинения ущерба невозможно. Однако можно предпринять ряд мер для максимального снижения таких рисков.

Например, можно на ОСС выбрать лицо, которое проконтролирует качество проведения капремонта.

Заключительным этапом проведения капремонта является приемка работ, осуществляемая комиссией. Комиссию возглавляет представитель регионального оператора (в случае если он является заказчиком).

В состав комиссии входят:

- подрядчик;
- представитель организации, которой осуществляется строительный контроль;
- представитель местной администрации;
- представитель УО (кооператива или ТСЖ);
- уполномоченное собственниками лицо.

Члены такой комиссии имеют разные задачи, и их мнения о качестве работ могут

расходиться.

Условно можно выделить три точки зрения на итоги проведения капремонта.

1. **Сторона подрядчика.** Непосредственно подрядчик и специалисты по строительному контролю, нанятые подрядчиком, заинтересованы в скорейшем принятии работ при любом качестве исполнения.

2. **Сторона собственников** - уполномоченный представитель собственников, представитель местной администрации. Владельцы помещений иначе смотрят на выполненные работы. Собственнику важно получить действительно качественно сделанный ремонт, даже при условии, что отдельные сопутствующие работы не предусмотрены ни договором, ни сметой. Поэтому внимание к мелким деталям может исходить только от представителей собственников и от представителей администрации муниципального образования, если они заинтересованы в качественном содержании жилищного фонда.

3. **Точка зрения регионального оператора** иногда может отличаться от точек зрения других участников комиссии. Региональный оператор, являясь организатором работ и фактическим заказчиком, должен проверить качество работ, их соответствие проекту, решать вопросы финансового характера, а также, в случае необходимости, выполнить роль своеобразного арбитра в случае принципиального расхождения мнений участников приемки.

Заинтересованной стороной при проведении капремонта может быть УО, ТСЖ, кооператив. Их руководители, как и все жители МКД, заинтересованы в исправной, безаварийной и долговременной эксплуатации всех систем и конструкций МКД, прошедшего капремонт. Они полностью осознают, что работы, принятые с браком и недоделками, потребуют в дальнейшем дополнительных финансовых и материальных вложений, а в некоторых случаях могут стать причинами серьезных коммунальных аварий. Мотивация к получению качественного капремонта будет серьезным стимулом к освоению профессионального подхода к управлению МКД.

Только квалифицированный персонал готов к приемке и контролю работ на различных этапах - от подготовки к производству до подписания акта выполненных работ по капремонту. Контроль заказчика важен на каждом этапе капремонта.

Необходимо указывать на недоделки и брак, письменно предупреждать подрядчика и администрацию о работах, которые не будут приниматься из-за низкого качества и технологических нарушений.

Безусловно, на практике все обстоит несколько сложнее. Административные органы, заинтересованные в первую очередь в соблюдении графика по капремонту домов, могут оказывать серьезное давление на руководителей ТСЖ, ЖК и ЖСК. При этом могут возникнуть различные компромиссные решения, улучшающие качество проводимых работ.

8.1. Исполнители работ по капремонту

Капремонт зданий проводится силами подрядных организаций. В п. 3 ч. 2 ст. 182 ЖК РФ прямо указывается на обязанность региональных операторов, обеспечивающих проведение капремонта многоквартирных домов, привлекать для выполнения работ подрядные организации и заключать с ними соответствующие договоры.

По смыслу ст. 740 ГК РФ к подрядчикам относятся организации, которые обязуются по договору строительного подряда с заказчиком построить определенный объект или выполнить иные строительные работы. При этом отмечается, что "**правила о договоре строительного подряда применяются также к работам по капитальному ремонту зданий и сооружений**". Иначе говоря, работы по договору строительного подряда, в том числе по капремонту МКД, должны

выполнять подрядные организации, осуществляющие строительную деятельность.

Обратите внимание: при проведении ОСС сложно выбрать квалифицированное уполномоченное лицо для контроля качества капремонта. Эту задачу можно возложить на специализированную организацию.

Тогда собственники помещений в качестве уполномоченного лица выбирают фирму, занимающуюся строительными или ремонтными работами либо специализирующуюся на проведении строительной экспертизы. Такие организации имеют специалистов различного профиля и довольно высокого уровня подготовки. Доверяя строительный контроль профессионалам, собственники получают не только качественный ремонт, но и в полном объеме - согласно проектной документации. Только специалист высокого уровня может сопоставить проект с фактически проведенными работами.

8.2. Скрытые работы

При ремонте есть ряд работ, качество которых невозможно определить по внешнему виду отремонтированного элемента.

Примером таких работ является перекладка сетей или герметизация стыков. Если аварийный участок сети уже заменили и закопали, то проверить этот факт невозможно.

Чтобы обеспечить надлежащий контроль выполнения отдельных этапов капремонта, необходимо составление актов скрытых работ. Такие акты включены в состав документации при приемке работ по капремонту ОИ в МКД.

Акт скрытых работ (полное название - акт освидетельствования скрытых работ) - это официальный документ, который составляется после приемки выполненных работ представителями подрядчика, заказчика и службы авторского надзора выполненных ответственных работ.

Этот документ свидетельствует о том, что данные ответственные работы выполнены в надлежащем качестве. Полного списка скрытых работ нет, для каждого ремонта он составляется еще на этапе подготовки проектной документации. Учет актов скрытых работ ведется в специальном журнале по [форме КС-6](#) "Общий журнал работ".

В акте приемки скрытых работ содержатся сведения о качестве выполненных работ, их объеме а также подтверждается их соответствие нормативным документам и разработанному проекту. Освидетельствование скрытых работ производится до того, как результаты ремонта будут закрыты отделкой. При составлении акта необходимо указать, что разрешается проведение последующих работ. Акт составляется в трех-четыре экземплярах - по одному для заказчика, исполнителя, проектировщиков и УО (ТСЖ, ЖК, ЖСК). В нем приводится подробная информация об объекте, в отношении которого проводится освидетельствование.

Документ содержит информацию о разработчике проектной документации, используемых строительных материалах и оборудовании, применяемом во время ремонта.

Важно помнить, что до заполнения акта выполнение последующих работ не допускается. Если документ был составлен уже после закрытия результатов ремонта отделочными слоями, комиссия имеет полное право сделать выборочное вскрытие отделочных слоев для проверки качества работ.

После проведения проверки качества изменений сведения об их соответствии вносятся в акты освидетельствования.

Организовать приемку скрытых работ следует так.

- В ходе ремонтных работ исполнитель должен проинформировать заказчика и представителей службы авторского надзора о готовности конструкций (произведенных работах, качество которых нельзя будет оценить в будущем). Сроки оповещения устанавливаются по договоренности, но не позднее чем за три рабочих дня.

- Комиссия фиксирует факт выполнения очередного этапа работ. Если выявлены недостатки или нарушения, то на их устранение исполнителю нужно выделить определенное технологическими процессами время. Пока не будут исправлены все погрешности, исполнитель не может продолжать дальнейшие работы.

- В выводах необходимо дать разрешение на производство дальнейших работ либо указать выявленные нарушения.

- Если во время ремонта в проектную документацию были внесены изменения, то в акте это тоже должно быть отражено (с учетом дат и согласований).

- Члены комиссии должны подписать полностью заполненный акт скрытых работ.

Акты скрытых работ можно оформить несколькими способами.

Первый - акты оформляет строительная организация, выполняющая работы (оказывающая услуги). Если ремонт выполняет строительная компания, у которой есть допуск саморегулируемой организации на строительство, то она сама заполняет акты по произведенным работам.

Второй - вы сами оформляете акты скрытых работ. Такой вариант возможен, если ремонт выполняется собственными силами или силами бригады, которая не имеет допуска саморегулируемой организации. После каждого выполненного этапа (устройство гидроизоляции, звукоизоляции и т.д.) до укладки последующих слоев вы осуществляете технический надзор и заполняете акт.

С учетом новых требований и усиления ответственности работы не могут быть приняты и оплачены заказчиком без оформления акта освидетельствования скрытых работ.

9. Рекомендации по приемке работ

9.1. Ремонт крыши

При устройстве кровли в первую очередь проверяется соответствие применяемых материалов проекту. Проверку качества следует начинать с чердака. Необходимо установить, правильно ли уложена кровля и система водоотвода, имеется ли водосточная система и в каком она состоянии. Также надо обратить внимание на то, как утеплены перекрытия, не подтекает ли кровля, проветривается ли подкровельное пространство, обработана ли стропильная система антисептиком и огнезащитными средствами. Важно проверить, не застаивается ли на крыше вода. При оценке качества проведения ремонта крыши оценивают внешний вид, качество кровельных материалов, соответствие фактического уклона проектному, водонепроницаемость.

9.2. Ремонт фасада

В первую очередь стоит удостовериться в том, что поверхность штукатурного покрытия не имеет неровностей, трещин, сколов, пузырей, отслоений (глухого звука при простукивании). Окрашенные поверхности должны быть сухие, ровные и чистые, с отсутствием полос, пятен, потеков, пропусков, просвечивания нижележащих слоев краски, отшелушивания. Не должно быть отклонений оконных и дверных откосов по горизонтали и вертикали. Недопустимо наличие незаделанных щелей между рамами (коробами дверей) и стенами. Следует обратить внимание на наличие трещин в стенах и необходимость выполнения капремонта фасада после их

устранения.

При капитальном ремонте фасада МКД необходимо учитывать состояние отмостки вокруг здания.

Отмостка - асфальтовая полоса вдоль периметра наружных стен, предназначенная для отвода поверхностных вод от фундамента.

Отмостка МКД относится к ОИ собственников. Если ремонт отмостки вокруг здания связан с восстановлением до 20% общей площади отмостки, то он является текущим, если более 20% площади, - капитальным.

9.3. Ремонт фундамента

При оценке качества проведения ремонта фундамента необходимо осмотреть фундамент на наличие трещин, обратить внимание на количество и размер продухов, на водоотведение - отмостку.

Протечки из-за нарушения гидроизоляции, застой воды на отмостках и в подвалах, промерзание конструкции в зимний период, отсутствие вентиляции или ее плохая работа, появление грибка - все это может свидетельствовать о некачественно проведенном ремонте.

9.4. Ремонт системы отопления

При оценке качества проведения ремонта системы отопления необходимо проверить соответствие смонтированных отопительных приборов и диаметров трубопроводов системы отопления предложенному проекту. Нужно проверить регуляторы температуры (если они предусмотрены проектом), которые должны свободно раскручиваться и закрываться. Проверяют исправность кранов, позволяющих отключать квартиры и стояки.

Также важно обратить внимание на герметичность в местах соединений; соответствие температурного режима; наличие утепления магистральных трубопроводов. Стоит помнить, что в соответствии с [Требованиями](#) к качеству коммунальных услуг (приложение N 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг) нормативная температура воздуха в жилых помещениях составляет не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С).

9.5. Ремонт системы газоснабжения

При оценке качества проведения ремонта системы газоснабжения стоит проверить:

- наличие газа на конечных устройствах (газовых плитах, водонагревательных колонках, нагревательных котлах);
- герметичность в местах соединения узлов (запах газа);
- наличие запорной арматуры, предохранительных клапанов;
- наличие нормативного давления (не гаснет ли колонка, конфорка плиты).

9.6. Ремонт системы электроснабжения

При оценке качества проведения ремонта системы электроснабжения необходимо обратить внимание на электрический щиток со счетчиками. Это позволяет визуально определить качество монтажа, аккуратность разведения проводки. Следует убедиться, что на электрощитках:

- есть крышки;

- провода и соединения защищены изоляцией;

- отсутствует повышенная влажность в непосредственной близости от электрического оборудования.

Также следует обратить внимание на достаточность мощности автоматов подаваемой нагрузки (не выбивает ли пробки), нагрев крепежных элементов системы вследствие повышенной нагрузки.

9.7. Ремонт ХВС

При оценке качества проведения ремонта системы ХВС следует проверить установку системы водоснабжения путем визуального осмотра. Нужно осмотреть стыки труб: под стояками не должно быть воды, запорные краны должны надежно закрываться.

Также необходимо обратить внимание на напор воды в системе (особенно по сравнению с периодом, предшествующим ремонту), герметичность в местах соединения узлов.

9.8. Ремонт ГВС

При оценке качества проведения ремонта системы ГВС важно удостовериться в герметичности в местах соединения узлов, в отсутствии течи в стояках, подводках к запорно-регулирующей и водоразборной арматуре, в равномерности подачи горячей воды. Резких колебаний температуры быть не должно. Необходимо убедиться, что качество горячей воды соответствует установленным нормативам. Согласно [СанПиН 2.1.4.2496-09](#) температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С.

9.9. Ремонт системы водоотведения

При оценке качества проведения ремонта системы водоотведения необходимо осуществить слив большого объема воды и посмотреть, насколько быстро она уходит. Также следует обратить внимание на возможные протечки в швах, местах соединения трубопроводов и стыках системы.

9.10. Ремонт системы вентиляции

При оценке качества проведения ремонта системы вентиляции необходимо проверить работу вентиляционных решеток, через которые из помещения уходит отработанный воздух. Для этого можно взять спичку и поднести ее к решетке. Если вентиляция работает, огонь должен отклониться в сторону решетки. С той же целью к вентиляционной решетке подносится листок бумаги. Он должен прилипнуть к решетке. Если же листок отклоняется от вентиляционной решетки, в квартире "обратная тяга", т.е. вентиляция не функционирует. Вентиляционные шахты в чердачном помещении и выше уровня крыши должны быть утеплены в соответствии с проектным решением.

9.11. Ремонт лифтового оборудования

При оценке качества проведения ремонта лифтов необходимо обратить внимание на характерный звук движения кабины, звук трения металлических поверхностей, вибрации в процессе спуска, подъема кабины лифта, неточность остановки кабины лифта (расстояние по вертикали между уровнем пола кабины и уровнем этажной площадки после автоматической остановки кабины).

10. Содержание лифтов

С 30 августа 2017 г. вступили в силу [Правила](#) организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 24.06.2017 N 743. Организацию, управляющую МКД, официально определили владельцем лифтов в МКД.

Обратите внимание: в случае непосредственного управления собственниками помещений в МКД и в случае, если способ управления не выбран или не реализован, владелец объекта - специализированная организация по договору о содержании и ремонте общего имущества в МКД.

Соблюдение законодательства в области обслуживания и эксплуатации лифтов в МКД проверяет Ростехнадзор (см. [Постановление](#) Правительства РФ от 13.05.2013 N 407 "Об уполномоченных органах Российской Федерации по обеспечению государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза").

Владелец лифта обеспечивает осуществление работ по его надлежащему содержанию, ремонту или замене лифтового оборудования самостоятельно либо на основании соответствующего договора со специализированной организацией.

В целях надлежащего содержания лифтов в МКД выполняются следующие работы ([п. 22](#) Минимального перечня услуг и работ):

1) организация системы диспетчерского контроля и обеспечение диспетчерской связи с кабиной лифта;

2) обеспечение проведения осмотров, технического обслуживания и ремонт лифта (лифтов);

3) обеспечение проведения аварийного обслуживания лифта (лифтов);

4) обеспечение проведения технического освидетельствования лифта (лифтов), в том числе после замены элементов оборудования.

[Перечень](#) нарушений требований к обеспечению безопасности лифтов содержится в приложении N 1 к Правилам организации безопасного использования и содержания лифтов, подъемных платформ для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек) и эскалаторов, за исключением эскалаторов в метрополитенах.

Так, например, к общим нарушениям относятся непроведение в установленный срок технического освидетельствования или обследования лифтов; отсутствие квалифицированного персонала, выполняющего работы по монтажу, демонтажу, обслуживанию лифтов.

Следует иметь в виду, что в кабине лифта и на основном посадочном этаже лифта должны быть размещены информация о средствах и способе связи с аварийной службой, правила пользования объектом (на стендах, в виде табличек или наклеек), а также сведения о лифте:

- учетный и заводской номер;

- дата ввода в эксплуатацию;

- срок службы;

- дата следующего технического освидетельствования объекта.

1. Протокол ОСС (решение принимается 2/3 голосов от всех голосов собственников) необходим в случае установки (размещения) на общем имуществе МКД:

- оборудования оператора связи (провайдера);
- оборудования одного из собственников;
- рекламы (на стене дома, в лифте, на досках объявлений);
- вентиляционных труб (на стене);
- ворот, шлагбаума и др.

Важно: решения в отношении придомовой территории можно принимать, если земельный участок поставлен на государственный кадастровый учет (с этого момента он переходит в общую долевую собственность в МКД).

2. Решения ОСС не требуется:

- для обеспечения условий доступности для инвалидов в помещения МКД, если для этого не используются средства собственников;

- установки вентиляционного оборудования, если установка является обязательной в соответствии с законодательством;

- установки информационной вывески при входе в нежилое помещение в МКД ([ст. 9 Закона о защите прав потребителей](#), [Определение Верховного Суда РФ от 18.11.2014 N 303-ЭС14-395](#)).

3. В случае расхождения данных технического паспорта МКД об общей площади всех жилых и нежилых помещений в МКД с данными в свидетельствах о праве собственности используются данные Росреестра (см. Постановления Второго арбитражного апелляционного суда от 04.10.2017 [N 02АП-6094/2017](#), Арбитражного суда Поволжского округа от 25.02.2016 [N Ф06-5633/2016](#)).

4. Содержащаяся в техническом паспорте информация должна иметь актуальный характер, поскольку она необходима для расчета платы за ЖКУ. Если УО при утверждении платы за жилое помещение не предусмотрела расходы на актуализацию техдокументации на МКД, то при отсутствии решения ОСС об оплате таких расходов они лягут на УО.

5. Исходя из позиции ВАС РФ ([Постановление Президиума от 29.09.2010 N 6464/10](#)), на которую неоднократно ссылался Верховный Суд РФ (см., например, Определения от 02.10.2017 [N 305-ЭС17-13405](#), от 17.10.2016 [N 301-КГ16-14454](#)), все текущие, неотложные, обязательные сезонные работы и услуги считаются предусмотренными в договоре в силу норм содержания дома как объекта и должны осуществляться УО независимо от того, упоминаются ли в договоре соответствующие конкретные действия и имеется ли по вопросу необходимости их выполнения особое решение ОСС помещений.

6. Согласно [п. 3.7 СанПиН N 2.1.2.2645-10](#) загрузка материалов, продукции для помещений общественного назначения со стороны жилого дома, где расположены окна и входы в квартиры, не допускается.

7. Строительный мусор от ремонта в квартире обязаны вывозить сами собственники. Ответственность за вывоз строительных отходов полностью на их владельце.

Зачастую потребители наносят вред своему, а также общему имуществу по причине отсутствия необходимых знаний и непонимания того, что внутриквартирное оборудование неразрывно связано с соответствующим ОИ. Прежде чем делать ремонт в своем помещении,

проконсультируйтесь со специалистами. Иначе дешевизна работ может привести к существенным финансовым потерям в будущем.

Раздел V. ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ ЖИЛИЩНЫХ УСЛУГ

Рассмотрим алгоритм действий при самых частых случаях нарушения прав потребителей со стороны УО.

1. Повреждение автомобиля в результате падения дерева

Если на автомобиль упало дерево (столб, строительные леса), алгоритм действий владельца транспортного средства должен быть следующим.

Шаг первый - вызовите на место аварии представителей официальных органов:

- ГИБДД - если происшествие произошло во время движения автомобиля;

- участкового уполномоченного полиции УМВД России - если автомобиль был припаркован во дворе дома или здания.

Позвоните в УО, ТСЖ или кооператив, который управляет МКД, и представителю ОМСУ, а лучше - отправьте им срочную телеграмму с уведомлением о вручении и заверенную оператором связи. Отправить телеграмму можно на почте, по телефону и по Интернету.

Недостатком телефонной передачи является отсутствие копии отправленного текста. Точно так же не все интернет-сервисы предоставляют подобную услугу.

Отправить срочную телеграмму можно в почтовом отделении. Нужно заполнить специальный бланк, отметить графу о получении уведомления, чтобы быть уверенным в том, что ваша информация дошла до адресата. (Обязательно сохраните чек об оплате!)

При отправке важных юридических или иных документов следует заполнить два одинаковых бланка. Попросите оператора поставить на одном из них заверяющую отметку. Это послужит доказательством корректности первоначального текста, если при передаче будет допущена ошибка или опечатка.

Если автомобиль застрахован по полису каско, вызовите представителя страховой компании.

По возможности найдите свидетелей происшествия и запишите их контактные данные (Ф.И.О., номер телефона, адрес места жительства).

Сделайте фотографии вашего автомобиля с разных ракурсов (включая полученные повреждения) с привязкой к стационарным объектам, чтобы по фото можно было определить место происшествия (например, табличка с номером дома и названием улицы). Можно провести видеосъемку.

Обратите внимание: до приезда представителей официальных органов нельзя изменять обстановку на месте происшествия.

Шаг второй - примите участие в составлении акта (протокола) осмотра места происшествия.

В акте должны быть указаны:

- адрес и точное место происшествия;

- промежуток времени, в который оно произошло;

- причина (например, падение дерева). Обязательно надо отметить, что дерево упало без вмешательства третьих лиц, указать особенности разрушения древесины, ее трухлявость и другие характеристики (допустим, у дерева будут отсутствовать листья и оно будет сухим);

- полный объем причиненного ущерба - как лежит упавший предмет на автомобиле, видимые повреждения автомобиля (капот, ветровое стекло, панель крыши, фары, бамперы, двери и т.д.);

- наименование организации, действия (бездействие) которой привели к подобной ситуации (при возможности установить).

Важно: участковый уполномоченный при обследовании места происшествия должен составить схему расположения транспортного средства с привязкой на местности и приложить ее к составленному акту.

Желательно приложить к акту фотографии автомобиля с повреждениями и упавшего дерева во всех возможных ракурсах.

Акт составляется в произвольной форме в трех экземплярах и подписывается:

- не менее чем двумя понятыми;

- сотрудником полиции;

- потерпевшим;

- виновной стороной (физическим лицом или представителем юридического лица).

Не соглашайтесь с оценкой ущерба (незначительным, значительным) в акте до проведения независимой экспертизы.

Отказ от подписи в акте обязательно фиксируется в составленном документе.

Важно: в случае оформления падения столба или дерева на автомобиль в качестве ДТП после рассмотрения дела потерпевшему лицу сотрудники ГИБДД обязаны выдать копию протокола и постановления о привлечении к административной ответственности виновного, а также справку о ДТП, в которой и будет указано ответственное лицо.

Можно сразу же написать заявление о желании привлечь к ответственности представителей уполномоченных лиц и передать заявление сотруднику правоохранительных органов.

Шаг третий - закажите справку Гидрометцентра России о состоянии погоды в этот день.

Чаще всего деревья, даже здоровые, падают от сильного ветра. Если повреждение автомобиля произошло в ненастную погоду, лучше подстраховаться и выяснить состояние погодных условий во время происшествия. Иначе вы можете потратить время и деньги, чтобы доказать ущерб, а виновник легко докажет, что погодные условия в тот день подпадали под определение "непреодолимые силы природы".

Обратите внимание: лицо, ответственное за содержание территории, не будет нести ответственность за причиненный ущерб, если он наступил вследствие непреодолимой силы природы (п. 3 ст. 401 ГК РФ).

ГОСТ 22.0.03-97 устанавливает, что сильный ветер и ураган относятся к природным чрезвычайным ситуациям.

Сильный ветер - движение воздуха относительно земной поверхности со скоростью или горизонтальной составляющей свыше 14 м/с (п. 3.4.2).

Ураган - ветер разрушительной силы и значительной продолжительности, скорость которого превышает 32 м/с (п. 3.4.4).

Даже в условиях стихийного бедствия есть шанс получить возмещение. Для этого надо доказать, что конкретное упавшее дерево имело признаки подлежащего вырубке. И тогда вина будет заключаться в ненадлежащем содержании зеленых насаждений на придомовой территории или бездействии уполномоченного лица.

Шаг четвертый - закажите проведение независимой экспертизы автомобиля на предмет оценки причиненного ущерба и рыночной стоимости восстановительного ремонта поврежденного автомобиля.

Независимый эксперт-специалист по автотехнической экспертизе даст свое заключение в оригинале и три заверенные копии. В крайнем случае с оригинала можно снять копии и заверить у нотариуса.

Независимая экспертиза (оценка) проводится за счет собственника автомобиля. Впоследствии стоимость экспертизы может быть взыскана с причинителя вреда.

Не забудьте пригласить на экспертизу всех заинтересованных лиц, иначе ее результаты могут быть ими оспорены.

Экспертная оценка проводится до восстановления автомобиля, так как представляет собой расчетную калькуляцию расходов, которые понадобятся, чтобы восстановить машину. Она станет подтверждением понесенного ущерба лишь в тех случаях, если автомобиль не был отремонтирован.

Для того чтобы взыскать с виновника реальные расходы, после завершения восстановительных работ вам нужно представить виновнику (при досудебном урегулировании претензии) и (или) в суд документы, в которых будет указана реальная стоимость ремонта. Такие документы по произведенным расходам предоставит ремонтная мастерская.

Обратите внимание: организация, в которой вы ремонтировали свое транспортное средство, должна обладать специальной лицензией, дающей право на осуществление подобной деятельности, а также сертификат на то оборудование, что используется в процессе ремонта машин.

Шаг пятый - поиск виновного лица.

Здесь нужно рассмотреть следующие ситуации.

Во-первых, если автомобиль был припаркован в не предназначенном для этого месте (тротуар, газон, детская площадка и др.) и не соблюдались меры по обеспечению безопасности своего имущества со стороны собственника транспортного средства, то никто не виноват в причиненном ущербе.

Риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором (ст. 211 ГК РФ).

В случае если со стороны собственника имущества, которому был нанесен ущерб, была допущена грубая неосторожность, которая содействовала возникновению вреда, то ответственность за причиненный ущерб лежит на самом собственнике (см. [Определение Калининградского областного суда от 09.11.2011 N 33-5069/2011](#)).

Часто встречаются доводы ответчика о том, что в месте стоянки не оборудованы парковочные места.

Суды в этом случае считают, что, если стоянка не запрещена, что может подтверждаться только соответствующими дорожными знаками, истец имеет право припарковать автомобиль (см. Апелляционное определение Московского областного суда от 31.08.2016 N 33-23825/2016).

Однако все равно надо доказать, что падение дерева произошло по вине бездействия УО по содержанию придомовой территории, в частности зеленых насаждений.

В подобных ситуациях желательно зафиксировать отсутствие знаков, препятствующих парковке.

Во-вторых, если дерево было неаварийным и повалило его, например, ураганом, это подпадает под форс-мажорные обстоятельства (когда виновные лица отсутствуют). Попытаться доказать обратное можно, заказав экспертизу поваленного дерева в муниципальной экологической службе.

При наличии причинения вреда здоровью людей экспертиза, скорее всего, будет проводиться в рамках возбужденного уголовного дела по запросу уполномоченных органов.

В-третьих, если на автомобиль упало дерево на территории:

- принадлежащей физическому либо юридическому лицу;
- входящей в состав ОИ собственников помещений в МКД;
- муниципального образования, действуют следующие правила.

Если дерево было аварийным (трухлявым, сухим или гнилым), то виновником происшествия будет организация, ответственная за содержание данной территории. В таком случае в претензии, а при необходимости и в исковых требованиях нужно указывать на факт бездействия ответчика в проведении работ по выявлению зеленых насаждений, имеющих неудовлетворительное состояние и подлежащих вырубке, или бездействие в отношении уже определенных к вырубке деревьев.

Согласно [п. 19 ч. 1 ст. 14](#) Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" к вопросам местного значения поселения относятся утверждение правил благоустройства территории поселения, осуществление контроля за их соблюдением, а также организация благоустройства территории поселения (включая озеленение территории).

Таким образом, если падение ветки и (или) дерева произошло на территории, за которую отвечает муниципалитет, то он обязан возместить владельцу транспортного средства нанесенный ущерб.

Но если суд установит грубую неосторожность истца при падении ветки на транспортное средство, припаркованное на небезопасном расстоянии от крупных деревьев, при наличии предупреждения гидрометеорологических служб о шквалистом усилении ветра или иных погодных условий, то существует высокая вероятность отказа в требовании о возмещении ущерба.

Однозначного ответа на вопрос о том, кто виноват в такой ситуации, быть не может. В каждом конкретном случае необходимо тщательно разбираться, учитывая следующие обстоятельства.

- Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный

имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред (ст. 1064 ГК РФ). Ответственность УО возникает при нарушении с ее стороны условий договора управления МКД, а также обязательных для соблюдения положений нормативных правовых актов, определяющих правила содержания ОИ в МКД.

Необходимо определить, включен ли земельный участок, на котором произрастает дерево, веткой которого причинен ущерб автомобилю, в состав ОИ собственников в МКД. Однако отсутствие документов о постановке на государственный кадастровый учет не всегда является безусловным основанием для исключения земельного участка, на котором расположен МКД, из состава объектов общего имущества в МКД.

Как следует из разъяснений, содержащихся в п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ и Пленума ВАС РФ от 29.04.2010 N 10/22 "О некоторых вопросах, возникающих в судебной практике при разрешении споров, связанных с защитой права собственности и других вещных прав", если земельный участок под МКД не сформирован, он находится в собственности соответствующего публично-правового образования, однако собственник не вправе распоряжаться этой землей в той части, в которой должен быть сформирован земельный участок под домом.

В свою очередь, собственники помещений дома вправе владеть и пользоваться этим земельным участком в той мере, в какой это необходимо для эксплуатации МКД, а также объектов, входящих в состав ОИ. При определении пределов правомочий собственников помещений в МКД по владению и пользованию указанным земельным участком необходимо руководствоваться ч. 1 ст. 36 ЖК РФ.

Из вышеприведенных положений следует, что собственники жилых помещений в МКД обязаны содержать земельный участок под МКД, фактически находящийся в их пользовании, даже если он не сформирован и не поставлен на кадастровый учет.

Важно: по смыслу закона установлена презумпция вины причинителя вреда, который может быть освобожден от ответственности лишь в том случае, если докажет, что вред причинен не по его вине.

Истец же должен доказать факт причинения ему вреда и факт противоправности действий лиц, причинивших вред.

Шаг шестой - напишите претензию виновной стороне о возмещении имущественного ущерба, причиненного ответчиком в результате бездействия, с приложением копии заключения оценки. В претензии надо указать все обстоятельства, сумму ущерба, приложить копии необходимых документов и направить ее по адресу виновного лица заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

Шаг седьмой - возмещение ущерба в судебном порядке.

Если стороны не могут прийти к соглашению путем мирных переговоров, то потерпевшая сторона имеет право подать иск в суд.

Исковое заявление в отношении лица (юридического или физического), обязанного содержать территорию, на которой упало дерево на вашу машину, подается в суд по месту происшествия.

Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- документы, подтверждающие право собственности на транспортное средство;

- оригиналы и заверенные копии собранных документов, которые имеют отношение к предмету судебного разбирательства (результаты экспертиз, протокол, заверенный сотрудником правоохранительных органов, справки из Гидрометцентра России и т.п.).

Оригиналы документов необходимы судье для рассмотрения дела.

После получения исполнительного листа и вступившего в силу решения суда истец пишет заявление о взыскании и идет с этими документами к судебному приставу-исполнителю, где их сдает. Также можно передать заявление с исполнительным листом в банковскую организацию, где находятся счета должника.

Обратите внимание: шанс выиграть подобное дело зависит от полноты представленных суду доказательств.

2. Падение сосулек, наледи и снега с крыш

В большинстве случаев за падение снега или других предметов с крыш, козырьков подъездов отвечает УО.

Если это здание административное или коммерческое (магазин, ТЦ и проч.) либо офис, то отвечает организация, владеющая этим зданием (помещением).

Случается, что снег падает с карниза балкона или окна квартиры. В этом случае необходимо предъявлять ущерб собственникам квартиры, так как по закону они несут ответственность за состояние карнизов балкона, окон своей квартиры.

Крыша МКД - его неотъемлемый конструктивный элемент, а значит, выполнение работ, перечисленных в Минимальном [перечне](#) услуг и работ в отношении крыши, обязательно для любого МКД.

Согласно [п. 7](#) Минимального перечня услуг и работ проверка и при необходимости очистка кровли от скопления снега и наледи относятся к работам, обеспечивающим надлежащее содержание ОИ в МКД.

Обычно очистка кровли от мусора и грязи производится два раза в год (весной и осенью), удаление наледей и сосулек - по мере необходимости ([Правила](#) и нормы технической эксплуатации).

Зачастую УО ограничивается тем, что прикрепляет возле проблемных мест МКД ограждение в виде красно-белой ленты. Это обусловлено частично тем, что жители оставляют свой автотранспорт возле подъездов и скинуть снег с крыши или сбить наледь не представляется возможным.

Обратите внимание: если вы или ваша машина получили травмы (повреждения), находясь внутри ограждения, виновными признают именно вас. В этом случае никто не будет возмещать вам нанесенный ущерб.

Если на вашу машину упал снег (лед), рекомендуем действовать следующим образом.

Шаг первый - если снег или лед упал сверху на неподвижную машину, необходимо вызвать полицию.

Полиция составит протокол осмотра места происшествия и вынесет постановление об отказе в возбуждении уголовного дела. От полиции нужен факт фиксации повреждений и установление причинно-следственной связи между повреждениями и падением предметов. Данные материалы проверки послужат впоследствии доказательствами, подтверждающими обстоятельства

причинения вреда, в суде по вашему иску о взыскании причиненного ущерба.

Если машина двигалась во время падения сосулек или схода снега, необходимо вызывать ГИБДД.

ГИБДД составляет справку о ДТП. Пока ожидаете приезда уполномоченных органов, по возможности сфотографируйте машину со всех сторон (до уборки льда и снега).

Следующий шаг - обратиться к независимому эксперту (оценщику) и оценить размер ущерба. На осмотр нужно вызвать УО, которая обслуживает дом, или лицо, виновное в причинении вреда.

Третий шаг - напишите претензию в УО (или лицу, причинившему вред) с просьбой добровольно компенсировать вред.

Четвертый шаг - обратитесь в суд и взыщите размер ущерба и всех сопутствующих расходов.

Отношения из причинения вреда предполагают презумпцию вины должника. Другими словами, предполагается, что в рассматриваемой ситуации причинения вреда вина лежит на УО, которая обязана доказывать отсутствие вины.

Однако не надо забывать, что все остальные элементы состава должен доказать потерпевший:

- наличие противоправных действий (бездействия) причинителя;
- последствия и причинную связь между ними;
- размер причиненного ущерба.

Обратите внимание: если в пострадавшей машине находились люди, необходимо вызвать скорую помощь, даже при вроде бы незначительных ушибах.

Далее рассмотрим, как действовать, если вы сами пострадали из-за падения сосулек, снега с крыши.

Случаи травмирования следует разделить на несколько видов:

- 1) снег, лед упали с крыши жилого здания;
- 2) снег, лед упали с крыши, козырька, вывески, вентиляционных шахт, стоков нежилого помещения (магазина, гаража или офисного здания);
- 3) снег, лед упали с балконов, карнизов квартир.

Если вы пострадали незначительно, необходимо в **первом случае**:

- обратиться в поликлинику и зафиксировать сам факт травмы с точным указанием места (адрес дома и номер подъезда) получения травмы;
- оформить больничный лист или справку о травме;
- письменно сообщить о несчастном случае в УО;
- письменно сообщить о несчастном случае в страховую компанию в случаях, если вы застрахованы (по ипотеке, по кредитам, личное страхование);
- сохранять все рецепты в период лечения и реабилитации;

- сохранять все чеки за лекарственные препараты и реабилитационные средства;

- после выздоровления необходимо составить и предъявить претензию к УО с указанием всех понесенных расходов.

Важно: чеки должны содержать информацию о наименовании препарата, количестве, цене. Если такая информация в чеке отсутствует, просите товарный чек с расшифровкой.

Во втором случае действия те же, только предъявлять претензию нужно собственнику нежилого помещения (магазина, гаража, офисного здания).

В третьем случае необходимо определить, кто виновник причиненного здоровью вреда (УО, собственник квартиры).

Обратите внимание: если собственник квартиры переоборудовал балкон (остеклил, установил крышу, отливы), но его не узаконил (не внес информацию в техпаспорт здания), возмещать ущерб будет он. Если же перестройка балкона узаконена, то - УО.

Вследствие того, что вина УО в причинении вреда имуществу граждан обычно очевидна, абсолютное большинство судебных решений принимается в пользу потребителей. Чаще всего иски заявляются о взыскании материального, морального вреда и судебных расходов на основании [ст. ст. 15, 1064](#) ГК РФ. Но можно заявлять иски о возмещении вреда и взыскании штрафа и неустойки по [Закону](#) о защите прав потребителей.

3. Залитие помещения в МКД

Итак, с потолка льется поток воды или капает вам на голову, откуда-то появилась лужа воды на полу, что не менее неприятно. Что делать в этой ситуации?

В МКД есть два вида имущества, которое должно содержаться в надлежащем состоянии, - общедомовое и внутриквартирное. Причем часть ОИ может находиться в помещениях собственников. УО имеют право проверять содержание ОИ в помещениях МКД, принадлежащих физическим и юридическим лицам. А указанные лица обязаны предоставить беспрепятственный доступ к ОИ в своем помещении.

Однако на практике такой доступ не предоставляется, стояки закрываются коробами или плиткой и т.д. Усугубляют положение натяжные или навесные потолки - вода накапливается под тканью или другим материалом такого потолка и может потечь в любом месте. Тогда определить сразу причину заливания достаточно сложно.

УО не всегда добросовестно относятся к своим обязанностям, касающимся ОИ собственников. Отчасти это происходит из-за отсутствия финансовых средств. В этой ситуации собственники делают ремонт в своих помещениях самостоятельно (включая замену стояков и другого ОИ), не задумываясь о последствиях.

Например, элементами общедомовых сетей являются первые отключающие устройства и запорно-регулирующие краны на отводах, размещенных внутри квартиры. В случае замены запорного крана собственником квартиры УО не освобождается от ответственности за его неисправность, однако потом может взыскать с собственника понесенные убытки, доказав, что замена ОИ была проведена собственником самовольно без учета проекта дома.

Рекомендуем следующий алгоритм действий при залинии.

Первый шаг - надо обесточить квартиру, перекрыть в ней воду и подняться к соседям, чтобы узнать, что случилось.

Необходимо удостовериться, что течет действительно из этой квартиры.

Проще всего собственникам квартир на верхних этажах: над ними никто не живет, наверху находится только ОИ, а значит, вина за затопление полностью лежит на УО или ТСЖ.

Если нет возможности попасть в квартиру, из которой течет вода, позвоните в УО или ТСЖ.

Нелишним будет проверить состояние вашего внутриквартирного оборудования: может быть, лужа на полу натекла не сверху, а из ваших труб.

Второй шаг - как только вы обнаружили факт затопления, необходимо обратиться сразу же в УО или ТСЖ.

Если дело происходит вечером или ночью, вызывайте аварийную службу. Слесарь из УО (ТСЖ) или аварийной службы перекроет стояк, т.е. прекратит доступ воды в вашу квартиру, а также находящиеся выше или ниже квартиры.

Желательно сразу же все сфотографировать или произвести видеосъемку, а также пригласить ближайших соседей, чтобы они увидели все своими глазами и впоследствии могли это подтвердить в суде. К тому же они подпишут акт о затоплении, составленный до прихода специалистов УО.

Третий шаг - следует документально зафиксировать факт затопления (залива) квартиры. Составляем акт. Это обязательное действие, которое следует выполнить даже в том случае, если виновник затопления первоначально признает свою вину и в устной форме не возражает против возмещения причиненного ущерба. Следует помнить, что в последующем, в ходе переговоров, ситуация может кардинально измениться, и виновная сторона откажется возмещать ущерб. При отсутствии надлежащим образом оформленного акта о затоплении отстаивать свои права будет практически невозможно.

К сожалению, виновники зачастую не соглашаются с требованиями потерпевшей стороны, ссылаются на то, что последняя настроена агрессивно и требует намного больше, чем стоит ремонт. В некоторых случаях это действительно так. Но все-таки выяснять отношения с виновником следует предельно корректно и конкретно. Во-первых, таким образом вы добьетесь большего результата, а во-вторых, сэкономите нервы.

Если, на ваш взгляд, владельцы верхней квартиры не хотят слушать о последствиях протечки, не идут на контакт, ведут себя агрессивно, следует обращаться в суд. При этом на руках надо иметь два акта - о факте затопления и о размере материального ущерба (в суде вы можете требовать еще и компенсацию морального вреда).

Для составления акта надо письменно обратиться в УО (ТСЖ) с жалобой на затопление вашей квартиры и требованием составить акт по этому факту с указанием предполагаемой причины затопления, если она уже известна.

Важно: заявление пишете в двух экземплярах - один сдаете в УО, второй с отметкой остается у вас. Это подтвердит, что затопление было, и УО своевременно поставлена об этом в известность.

Факт выявления ненадлежащего качества услуг (работ) отражается в акте нарушения качества. Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание жилого помещения (п. 15 Правил изменения размера платы).

Акт нарушения качества составляется в порядке, установленном [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг для составления акта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (п. 16 Правил изменения размера платы).

Обязанность УО составить такой акт предусмотрена п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг.

Обратите внимание: указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу.

При невозможности подписания акта потребителем (его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан, помимо исполнителя, двумя незаинтересованными лицами. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (его представителю), второй остается у исполнителя.

Акт составляется в произвольной форме комиссионно.

В состав комиссии при составлении акта о затоплении квартиры рекомендуется включить:

- собственника затопленной квартиры либо его представителя;
- собственника либо нанимателя квартиры, из которой произошло затопление (протекание);
- представителей организации, осуществляющей управление данным МКД (это может быть ТСЖ, ЖСК или УО). Желательно, чтобы это были руководитель данной организации и технический специалист.

Важно: привлекать для составления акта о затоплении квартиры любую иную организацию (не осуществляющую управление данным МКД) нельзя.

В акте о затоплении квартиры комиссией должны быть зафиксированы:

- 1) время и место залития;
- 2) факт затопления и повреждения имущества (стен, потолка, пола, мебели, предметов интерьера, бытовой техники). По возможности следует также указать степень повреждения имущества.

В частности, в акте необходимо отразить, где именно произошло затопление (протекание), объемы данного затопления и причиненные затоплением повреждения:

- размеры (в кв. м) повреждений покраски (побелки) потолка, либо подвесного потолка, либо иных потолочных покрытий;
- размеры (в кв. м) повреждений покрытий стен (обои, покраска и т.д.);
- детальный перечень иного поврежденного имущества (мебель, бытовая техника, книги и т.д.) с указанием идентифицирующих признаков данного имущества (например, марка и модель поврежденных телевизора, аудиосистемы и т.д.).

Кроме этого, в акте необходимо указать, что явилось непосредственной причиной затопления.

Например, это может быть:

- течь в конкретном сантехническом оборудовании в расположенной выше квартире;
- течь в межэтажном перекрытии;
- протекание кровли.

В акте следует четко отразить, что повреждения в квартире, вызванные затоплением,

возникли именно вследствие обнаруженной течи.

Если в залитии виноваты собственники вышерасположенной квартиры, акт составляется в трех экземплярах, подписывается всеми присутствующими при осмотре поврежденного жилого помещения гражданами и вручается по одному экземпляру представителям виновной и пострадавшей сторон. Третий экземпляр акта хранится в УО.

При отказе виновной стороны от подписания акта обследования в акте должна быть сделана соответствующая запись (до подписей всех остальных лиц, присутствующих на комиссионном обследовании).

Акт скрепляется печатью организации (при наличии), осуществляющей управление МКД.

Затем в течение 10 дней составляется повторный акт, описывающий повреждения после высыхания.

Обратите внимание: акт о причинах и последствиях затопления жилого помещения составляется УО с участием всех заинтересованных лиц без взимания с собственника дополнительной платы.

УО вправе требовать вознаграждения только в том случае, если затопление произошло не по ее вине, а сметный расчет стоимости восстановительного ремонта вам произведен в качестве дополнительной услуги.

Акт о затоплении очень важен, так как именно в этом документе указывается причина и виновник.

Для гарантированного возмещения ущерба имуществу потребителя необходимо правильно определить виновника залития.

Залитие происходит по двум причинам:

- 1) ненадлежащее содержание общего имущества УО;
- 2) ненадлежащее содержание внутриквартирного оборудования собственником (пользователем) помещения.

УО отвечает за залитие в следующих ситуациях:

- порыв стояков водоснабжения и канализации;
- течь труб в межэтажных перекрытиях;
- засор канализации;
- срыв шарового крана на ответвлении стояка;
- разрыв радиатора или течь стояка отопления и др.

УО (ТСЖ, ЖК, ЖСК) несет ответственность за ущерб при залитии, если его причиной является ненадлежащее содержание ОИ в МКД, в том числе непроведение либо некачественное и несвоевременное проведение осмотров общего имущества.

Организация, управляющая МКД, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства

или нет ([п. 153](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Если вы обнаружили коррозию на трубах или места возможного протекания, то обязаны уведомить УО о возникшей проблеме, чтобы избежать аварийной ситуации.

Ответственность за причиненный залитием ущерб может быть возложена на собственника помещения в МКД, если причиной является:

- ненадлежащая эксплуатация внутриквартирного оборудования ([п. 158](#) Правил предоставления коммунальных услуг);

- несоблюдение собственником [Правил](#) пользования жилыми помещениями, [Правил](#) содержания общего имущества.

Обратите внимание: если потребитель самовольно (без письменного согласования с УО) заменил стояк холодной, горячей воды, отопления или канализации (общее имущество) и на нем произошла авария - отвечать за последствия будет именно этот потребитель.

Рассмотрим несколько конкретных ситуаций.

Например, в Апелляционном [определении](#) Кемеровского областного суда от 25.07.2013 N 33-6802 суд пришел к выводу, что залитие квартиры произошло по вине ответчика, поскольку он самостоятельно без разрешения УО произвел замену стальных труб системы ГВС на металлопластиковые трубы и не обеспечил качество работ. Данное обстоятельство было подтверждено актом, составленным УО. Материальный ущерб, причиненный заливом квартиры, расходы на оплату услуг оценщика, компенсация морального вреда взысканы с собственника помещения в МКД, по вине которого произошел залив.

В [пп. "а" п. 16](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 N 1 "О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина" разъясняется следующее.

Если затопление помещения произошло по вине несовершеннолетнего ребенка, то за причиненный вред отвечают его родители (усыновители) или опекуны, если не докажут, что вред возник не по их вине ([п. 1 ст. 1073](#) ГК РФ).

Вина родителей в данном случае может быть выражена:

- в безответственном отношении к воспитанию ребенка;

- неосуществлении должного надзора за ребенком (попустительстве или поощрении озорства, хулиганских и иных противоправных действий, отсутствии к нему внимания и т.п.).

Следует иметь в виду, что, если авария произошла на вашем внутриквартирном оборудовании, вина только ваша, ведь именно вы обязаны поддерживать надлежащее состояние жилого помещения ([ст. 30](#) ЖК РФ, [п. п. 10 и 19](#) Правил пользования жилыми помещениями).

Если соседи снизу заявляют, что вы их залили, необходимо:

- вместе с ними осмотреть квартиру - есть ли течь где-либо в вашем помещении;

- спуститься вниз и удостовериться, что у соседей течет с потолка или на потолке есть мокрое пятно;

- сфотографировать место протечки (можно снять видео);

- постараться либо перекрыть воду, либо иным способом предотвратить дальнейшее

протекание в нижнюю квартиру.

Важно: за ненадлежащее содержание общедомового имущества, повлекшее за собой затопление, будет отвечать УО, поэтому фиксировать место течи и фотографировать надо в обеих квартирах.

Если выяснится, что в затоплении соседей виноваты вы, постарайтесь договориться с ними мирным путем.

Итак, определить виновного в затоплении не всегда просто. Однако положения [ч. 1 ст. 36 ЖК РФ](#), [п. 1 ст. 290 ГК РФ](#), а также [разд. I](#) Правил содержания общего имущества позволяют сформулировать следующие правила определения виновных лиц в затоплении.

- За стояки холодного и горячего водоснабжения до первого отключающего устройства либо запорно-регулирующего крана, расположенных на ответвлениях (отводах) от стояков в квартире (включая данные устройства и краны), отвечает организация, осуществляющая управление домом (ТСЖ, ЖСК или УО).

- За систему отопления, включая стояки, регулирующую и запорную аппаратуру, а также другое оборудование, расположенное на этих сетях, отвечает УО.

- За течь кровли отвечает УО.

- За все, что расположено (присоединено) в квартире после отключающего устройства либо запорно-регулирующего крана, отвечает собственник квартиры (т.е. за все сантехническое оборудование, краны, разводки и т.д.).

Если причиной затопления являются повреждения ОИ, УО обязана после вашего письменного обращения дать письменный ответ о принятом решении: либо они сделают ремонт своими силами, либо выплатят денежную компенсацию.

Если же виновниками затопления стали соседи, претензию вы относите им. Причем делаете ее в двух экземплярах и просите соседа написать, согласен он с требованием возмещения убытков или нет.

УО вправе требовать с подрядчика ущерб, причиненный помещению затоплением, если будет доказана причинно-следственная связь между действиями подрядчика и ущербом собственника.

Обратите внимание: лицо, причинившее вред, освобождается от гражданско-правовой ответственности (возмещения вреда), если докажет, что вред причинен не по его вине ([п. 2 ст. 1064 ГК РФ](#)).

В частности, УО, ТСЖ, кооператив освобождаются от ответственности за причинение вреда, если докажут, что вред возник вследствие:

- непреодолимой силы;

- нарушения собственником или нанимателем установленных [Правил](#) потребления коммунальных услуг;

- нарушения собственником помещения в МКД или нанимателем [Правил пользования помещением](#) или [Правил](#) содержания общего имущества в МКД.

Вместе с тем УО, ТСЖ, кооператив не освобождаются от ответственности возместить собственнику ущерб от затопления, если оно произошло по причине отсутствия капремонта инженерных сетей МКД.

Вопрос о возмещении ущерба разрешается между потерпевшей стороной и причинителем вреда в претензионном порядке, при этом согласовываются размер и сроки выплаты возмещения.

При отсутствии согласия между потерпевшей стороной и причинителем вреда лицо, чье имущество пострадало в результате залива, вправе обратиться в суд с требованием к виновной стороне о возмещении причиненного ущерба, размер которого может быть подтвержден оценочным заключением или документами, подтверждающими фактически понесенные расходы на выполнение ремонтных работ.

Нежелательно приступать к ремонту до урегулирования всех вопросов, связанных с компенсацией, а проще говоря, пока вы не получите денег или у вас не начнутся восстановительные работы силами виновника.

Суд может назначить экспертизу, а показывать к этому моменту уже будет нечего, если вы все повреждения восстановите.

Необходимо позаботиться о документально подтвержденной оценке повреждения имущества. Снимков должно быть несколько: общий вид помещения и фотография каждого повреждения в отдельности. К фотографиям следует приложить подробное описание того, что на них изображено. Можно сделать видеосъемку.

Если виновники не соглашаются в добровольном порядке возместить причиненный вред или не удастся мирным путем согласовать величину ущерба, необходимо вызвать независимого оценщика для проведения осмотра повреждений и определения размера ущерба.

Сумма ущерба определяется на основании восстановительной стоимости элементов объекта оценки за вычетом накопленного износа. Иными словами, при заливе квартиры в расчет принимается стоимость новых обоев, краски для потолка, выплаты рабочим минус износ испорченных обоев и потолка.

Оценщиком может быть гражданин, частный предприниматель или сотрудник оценочной фирмы, обладающий необходимыми знаниями, подтвержденными дипломом, и состоящий в саморегулируемой организации оценщиков.

Помните: услуги экспертов - платные.

Затраты на проведение независимой экспертизы в судебном порядке обязан возместить виновный в заливе.

Завершающим шагом является предъявление требований виновному лицу о возмещении ущерба.

Здесь возможны два варианта.

1. Потерпевшая сторона и виновник затопления определили сумму причиненного затоплением ущерба, виновное лицо в добровольном порядке согласно возместить данный ущерб.

В этом случае следует позаботиться о письменной фиксации достигнутых договоренностей. Сделать это можно путем составления соглашения, в котором отразить факт признания виновным лицом своей вины в затоплении, а также определенный сторонами размер причиненного ущерба, порядок и сроки его возмещения. Соглашение желательно удостоверить нотариально.

2. Виновник затопления отказывается в добровольном порядке возмещать причиненный затоплением ущерб либо не согласен с размером ущерба.

В этом случае надо письменно обратиться к виновнику залития (соседу или УО) с просьбой возместить вам ущерб. Обращение следует направить по почте с уведомлением ценным письмом с описью, чтобы потом в суде виновник не сказал, что вы послали ему поздравительную открытку. В описи нужно указать, что в конверте находится обращение по поводу залития. Второй экземпляр обращения оставляйте себе обязательно!

Затем вам придется обратиться в суд.

Для этого понадобятся следующие документы:

- исковое заявление, которое должно максимально полно отражать обстоятельства иска, суть претензии и конкретную сумму компенсации. Все материальные претензии должны быть документально подтверждены;

- копия документа, подтверждающего ваше право на квартиру, которую залили;

- акт о залитии;

- информация о собственнике, причинившем вам ущерб (ее можно взять в УО);

- смета на ремонт (ее составит УО или организация, занимающаяся составлением смет);

- квитанция, подтверждающая оплату госпошлины (ее сумма определяется тем, какую сумму компенсации вы требуете).

Важно: если над вами живет наниматель по договору найма, необходимо определить, кто несет ответственность за надлежащее состояние соответствующего оборудования - наниматель или собственник квартиры.

Согласно [ст. 65](#) ЖК РФ наймодатель жилого помещения по договору социального найма обязан осуществлять капремонт жилого помещения, а наниматель по [ст. 67](#) ЖК РФ обязан проводить текущий ремонт жилого помещения.

Если есть свидетели, то нелишне будет изложить их показания в письменном виде. Если при залитии был нанесен вред здоровью кого-то из жителей, необходимо вызвать скорую помощь или врача на дом, для того чтобы документально зафиксировать последствия. В дальнейшем, если понадобится лечение, придется сохранять все чеки на покупку лекарств, поскольку они послужат документальным свидетельством причиненного здоровью вреда и основанием для последующей компенсации. Тогда вы сможете потребовать от обидчиков еще и возмещения морального вреда. Справку от врача не забудьте вложить в комплект документов, подготовленных для суда.

Далее отправляете в суд исковое заявление, приложив к нему копии всех имеющихся у вас документов по числу ответчиков, и ждете повестку.

Важно: закон в данном случае на стороне потерпевшего. Согласно [п. 1 ст. 1064](#) ГК РФ причиненный ущерб возмещают в полном объеме виновники затопления.

В случае если залитие произошло по вине УО, она несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет. УО освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных [Правил](#) потребления коммунальных услуг ([п. 153](#) [Правил](#) предоставления коммунальных услуг).

3.1. Течет труба в межэтажном перекрытии. Что нужно знать?

В этом случае возможны два варианта устранения неисправности.

1. Устранить причину протечки можно из пострадавшей квартиры (через потолок или стену).
2. К поврежденным коммуникациям возможен доступ только из квартиры сверху.

Инженерные сети, проходящие через перекрытия МКД, относятся к ОИ. Проводить ремонт таких сетей обязана УО за счет средств на содержание ([Правила](#) содержания общего имущества). Если этих средств не хватает для выполнения необходимых работ, связанных с устранением аварийной ситуации, собственники должны оплатить их дополнительно. Для этого должны быть выполнены два условия.

Первое условие - УО предлагала собственникам утвердить перечень работ по текущему ремонту, но они отказались.

Второе условие - необходимость выполнения указанных работ УО не могла предвидеть по объективным обстоятельствам.

Потребитель обязан допускать представителей исполнителя в занимаемое жилое помещение для выполнения необходимых ремонтных работ по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время ([пп. "е" п. 34](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Рассмотрим два варианта развития событий.

Первый вариант. Собственник верхней квартиры просто не пускает работников УО в свое помещение. В этом случае чаще всего слесарь отключает весь стояк холодной или горячей воды, а потом в суд направляется исковое заявление об устранении препятствий доступа к ОИ.

Важно: при подаче заявления в суд об обеспечении доступа к общедомовому имуществу должна быть доказана необходимость проведения работ именно в данной квартире.

Безусловно, будет вынесено судебное решение, и доступ в жилое помещение будет обеспечен при участии судебных приставов, на ответчика будут возложены все судебные издержки. Но это долгий путь, да и без воды жить крайне некомфортно. Можно, конечно, пожаловаться в ГЖИ на то, что УО отключила воду. (Проводится проверка, и ответ дается заявителю через 30 дней.) Но гораздо проще и действеннее соседям по подъезду обратиться к виновному в отключении и потребовать предоставить допуск в квартиру для выполнения работ.

Важно: после выполнения ремонтных работ работники УО обязаны привести разбитый пол или потолок в порядок.

А вот если в вашей квартире трубы скрыты коробом, плиткой, натяжным потолком и т.п., то восстанавливать их УО не обязана. Доступ к стояку должен быть открыт, а вы неправомерно закрыли его. Вины УО в том, что у вас стояк, относящийся к ОИ, заложен плиткой, нет, соответственно, она не обязана возмещать вред. И это как раз **второй вариант** развития событий.

Таким образом, собственники создают своими действиями предпосылки возникновения аварийных ситуаций, которые несут угрозу затоплений квартир, принадлежащих другим собственникам МКД, повреждения ОИ дома, так как у УО отсутствует реальная возможность выполнить свои прямые обязанности - произвести осмотр стояков, а в случае необходимости - выполнить ремонтные работы на ОИ, находящемся внутри квартиры.

Приведем примеры из судебной практики.

Арбитражный суд Самарской области не удовлетворил иск собственника помещения, в котором тот требовал компенсировать стоимость разрушенной конструкции (гипсокартонный короб). Суд постановил, что установленный гипсокартонный короб не позволял осуществлять работы на общедомовых коммуникациях. Таким образом, устанавливая декоративные короба, собственник принимает на себя риск возможного их демонтажа при возникновении необходимости обеспечения доступа к общедомовому имуществу (решение от 02.04.2014 N А55-25303/2013).

Помещения были затоплены по причине выпадения заглушки на тройнике стояка канализации. Стояк был спрятан под декоративным гипсокартонным коробом, который, безусловно, препятствовал доступу ремонтной бригады ТСЖ к канализационному трубопроводу для проведения технического обслуживания. Суд признал виновными обе стороны, так как собственник не обеспечил доступа к общедомовому имуществу сотрудникам ТСЖ, а товарищество, в свою очередь, не применило своевременных мер контроля (см. [Постановление](#) Четырнадцатого арбитражного апелляционного суда от 26.01.2016 N А13-260/2015).

3.2. Прорвало трубу отопления. Что нужно знать?

Самое неприятное событие - авария на трубе отопления или разрыв батареи. Особенно, если вы заходите в подъезд, а под дверь уже ждут соседи, у которых с потолка льется горячая вода.

Не пытайтесь устранить аварию самостоятельно. Во время отопительного сезона вода в системе отопления может быть выше 60 °С. Нужно немедленно позвонить в УО или аварийную службу - такие вызовы специалисты обслуживают в первую очередь. Остальные действия - как при залитии.

Следует иметь в виду, что если авария произошла вне отопительного сезона, то причина - некорректное проведение гидравлических испытаний. Внутридомовые сети не отключили от магистралей, а так как теплоноситель подают под большим давлением, трубы или радиаторы попросту не выдержали напора. В 90% случаев это человеческий фактор, и вина ложится на УО или РСО. К счастью, вода в батареях будет холодной.

Если авария произошла в отопительный сезон, ее причину устанавливают по итогам комиссионной проверки и (или) экспертизы.

Возможные причины аварии:

- неудовлетворительное состояние коммуникаций;
- неисправность приборов отопления и запорной арматуры;
- неправильная установка и подключение отопительных приборов;
- гидравлический удар вследствие резкого повышения давления.

Обратите внимание: в состав ОИ включается внутридомовая система отопления, состоящая из стояков, обогревающих элементов, регулирующей и запорной арматуры, коллективных (общедомовых) приборов учета тепловой энергии, а также другого оборудования, расположенного на этих сетях ([п. 6](#) Правил содержания общего имущества).

В [решении](#) Верховного Суда РФ от 22.09.2009 N ГКПИ09-725 разъясняется, что расположенные в квартире собственника приборы отопления индивидуализированы и обслуживают одно конкретное помещение, поэтому не могут быть отнесены к общему имуществу МКД. В состав ОИ в МКД включаются лишь те обогревающие элементы системы отопления (радиаторы), которые обслуживают более одной квартиры (находятся за пределами квартир на

лестничных клетках, в подвалах и т.п.).

Для определения виновника залития рассмотрим несколько факторов.

Во-первых, для проверки состояния внутриквартирного оборудования и элементов ОИ специалистам УО необходим доступ в квартиру, о чем жителей заранее оповещают. Если сантехников не пустили в квартиру, этот факт фиксируется и является основанием для того, чтобы переложить ответственность с УО на собственника жилья.

Во-вторых, если в квартире стоят трубы и батареи от застройщика, за протечку отвечает и возмещает ущерб УО.

В-третьих, если трубы и батареи жители меняли самостоятельно, без уведомления УО, вина ложится на собственника квартиры.

Нанимая ремонтную бригаду со стороны для замены радиаторов и труб отопления:

- постарайтесь узнать отзывы об этой организации;
- заключите официальный договор на выполнение работ;
- изучите возможность применения тех или иных материалов;
- сохраняйте чеки и гарантии на оборудование и материалы.

Так вы сможете доказать вину третьих лиц (рабочих или продавца), если причина аварии - неправильная сборка и монтаж системы или брак, а также вернуть часть затраченных средств.

Помните: собственник не имеет права увеличивать площадь нагрева радиаторов, а также использовать оборудование и материалы, отличные от предусмотренных проектом отопления данного МКД.

Реконструкция системы отопления в квартире, проведенная без разрешительных документов, может привести к нарушению схемы теплоснабжения дома.

Прорыв трубы отопления относится к спорным случаям в юридической практике. Каждый случай рассматривается индивидуально, а решение может быть вынесено как в пользу УО, так и в пользу собственника.

4. Появление плесени в квартире

Обнаружить плесень можно практически в любом доме. "Плачущие" пластиковые окна, откосы с черными пятнами, мокрые стены, отстающие обои и отслаивающаяся штукатурка - далеко не полный перечень, с чем приходится сталкиваться жителям в МКД. Причина этого кроется как в недобросовестной работе УО, так и в действиях самих жителей внутри занимаемых помещений.

Первым признаком, который указывает на скорое появление плесени, является то, что поверхность стены становится влажной, начинают отслаиваться обои и осыпаться штукатурка. На финальной стадии стена покрывается слоем черной плесени. Черная плесень, как и любая другая, - это колония грибов. Опасна она тем, что выделяет в большом количестве микроспоры, отличающиеся высокой токсичностью. Они попадают в организм через органы дыхания, через пищу, кожу и т.д. Это может спровоцировать множество опасных заболеваний - от хронического насморка и конъюнктивита до бронхиальной астмы и воспаления верхних дыхательных путей. Но если грибок в квартире поселился давно и прочно, то со временем его частицы могут пробираться в кровеносную систему, а это приводит к развитию заболеваний печени, почек и ЖКТ, вызывает

хроническую усталость.

Кроме этого, плесень на кафеле или мебели часто становится причиной головной боли. Борьба с колониями грибов, поселившимися в сырых, плохо проветриваемых помещениях, нередко затягивается на годы. Многие жильцы пытаются замаскировать пятна плесени или просто стирают черный налет со стены, не понимая, что таким образом от проблемы не избавишься.

Крайне важно определить, почему мокнут стены в квартире.

Есть три основные причины появления плесени в вашей квартире: в одном случае виноваты вы сами, в других - УО или ваши соседи, если они постоянно заливают вашу квартиру. Рассмотрим эти ситуации подробнее.

Первая ситуация - проблема возникновения грибка в квартире связана с недостатками в содержании вами жилого помещения.

Убедитесь, что:

- квартира достаточно проветривается, циркуляция воздуха производится в нормальном режиме;
- батареи отопления не прикрыты подоконниками и не преграждают поступлению в комнату теплого воздуха;
- цветы произрастают в здоровом грунте, в комнате с постоянной циркуляцией воздуха и достаточным количеством света;
- в ванной комнате нет препятствий для нормальной работы притяжной (вытяжной) вентиляции;
- сантехническое оборудование находится в исправном состоянии.

Иногда причиной мокрых стен в квартире становится недавно проведенный ремонт. При ремонте используется большое количество материалов, которые содержат воду, и по окончании работ влага остается в стенах, особенно если помещение плохо проветривается. Отсутствие отопления в весенний или осенний период существенно удлиняет процесс высыхания стен. Поэтому серьезный ремонт желательно осуществлять:

- в жаркое летнее время либо в отопительный период;
- при отселении в другое помещение.

В этом случае надо просто сделать так, чтобы ничего не загромождало влажные участки стен до полного их высыхания. Тогда возникновения плесени можно не опасаться.

Благодаря современной технике в квартирах круглый год поддерживается температура +20 - +25 °С, идеальная для проживания человека. Но она оптимальна и для плесени, если в помещении достаточно высокая влажность. К тому же во многих квартирах установлены металлопластиковые окна, отличающиеся герметичностью. А в качестве отделочных материалов стены покрывают штукатурками, оклеивают экологически чистыми обоями, иногда даже используют деревянную обшивку. Все эти материалы являются прекрасной основой для роста грибковых колоний.

Обратите внимание: при установке пластиковых окон нужно проверить, оборудованы ли системы климатическими и приточными оконными клапанами (желательно автоматическими).

В большинстве случаев легче предотвратить появление плесени, чем избавляться от нее.

Для этого нужно позаботиться о микроклимате в квартире. При оптимальной температуре для комфортного проживания влажность в квартире должна поддерживаться на минимальном уровне. Что нужно для этого сделать?

В первую очередь необходимо следить за комнатными растениями. Не стоит заводить цветы, которые любят обилие влаги. К тому же грибковые колонии предпочитают селиться в цветочных горшках или контейнерах. При появлении плесени от цветов придется избавиться.

Кроме этого, нужно пересмотреть вентиляционную систему в ванной комнате. Возможно, отверстий с естественным циркулированием недостаточно, и следует установить систему принудительной вентиляции.

При самой тщательной влажной уборке все поверхности необходимо протирать насухо. Деревянную отделку непременно обрабатывают антисептиками - как минимум один раз в год. Но если плесень на дереве уже есть, обработка бесполезна - панели придется снимать и выкидывать.

Мебель нельзя ставить вплотную к стенам, особенно если эта стена - наружная, иначе там может появиться конденсат, а это верный путь к развитию плесени.

При отсутствии отопления и высокой влажности на застекленных лоджиях и балконах плесень может появляться на полу, поэтому очень важно регулярно их убирать.

По возможности стоит отказаться от сушки белья в помещении. Постоянное испарение больших объемов влаги отрицательно сказывается на микроклимате в квартире, провоцирует появление грибкового налета. Несложно заметить, что почерневшие участки часто возникают в затемненных, влажных и холодных комнатах, особенно с северной стороны.

Вторая ситуация - проблема возникновения грибка в квартире связана с халатностью ваших соседей. Достаточно частые залития квартиры могут отрицательно сказываться на состоянии здоровья проживающих в ней граждан. В этом случае все претензии по залитию и возникновению плесени нужно адресовать виновникам потопа.

Третья ситуация - проблема возникновения грибка в квартире связана с ненадлежащим содержанием ОИ в МКД: неисправностью общей вентиляции, плохим отоплением, повышенным уровнем влажности в квартире, в том числе по причине залития (течь кровли, авария на инженерных сетях), ненадлежащим содержанием подвалов и т.д.

В старых домах и в квартирах, расположенных на самых верхних или самых нижних этажах, стены могут мокнуть по причине недостаточного утепления стены или некачественной гидроизоляции. В этом случае мокрые стены в квартире появляются в осенне-весенний период. Такая проблема характерна практически для любого панельного дома, где самым уязвимым для плесени местом бывают межпанельные швы, в которых появляются микротрещины. Может нарушаться и гидроизоляция самих плит.

Жилищные услуги в МКД предоставляет управляющая организация. Если УО надлежащим образом содержит ОИ собственников (крыши, подвалы, инженерные сети и т.д.), таких проблем не возникает.

Итак, вы определили для себя причину возникновения плесени на стенах вашей квартиры. Далее необходимо обратиться в УО для составления акта, затем в территориальное управление Роспотребнадзора по вашему региону для установления факта наличия и разновидности грибка, указав предполагаемую вами причину его возникновения.

К заявлению в Роспотребнадзор обязательно надо приложить копию обращения в УО по вопросу неисправной вентиляции, некачественного отопления или залития и копии подтверждающих документов, в том числе акты, фотографии и т.д.

Роспотребнадзор проведет проверку вашего обращения. Ответ на него вы получите в течение 30 дней.

5. Размещение кондиционера на фасаде МКД

Федеральное законодательство не содержит требований к размещению кондиционеров на фасадах зданий. На практике собственники устанавливают кондиционеры без всякого разрешения, хотя используют для этого ОИ (стену, балконную плиту и т.д.).

Если шум от работы кондиционера мешает собственникам, необходимо:

- 1) инициировать ОСС и принять решение о демонтаже кондиционера, расположенного на стене МКД, входящей в состав ОИ;
- 2) обратиться в Роспотребнадзор по вопросу замера уровня шума;
- 3) обратиться в ГЖИ по вопросу нарушения правил проживания в жилом помещении.

Максимально допустимый показатель уровня шума в жилых помещениях составляет ([приложение N 3](#) к СанПиН 2.1.2.2645-10):

- 40 - 55 дБА в утренние, дневные и вечерние часы;
- 30 - 45 дБА в ночное время.

6. Появление трещины в стене МКД

Иногда в МКД появляются трещины как на внешних стенах, так и внутри помещений. Причин их появления много. Тем не менее, если вы заметили такую трещину, надо:

- 1) обратиться в УО с просьбой установить так называемые маячки (обычно это бумажная лента) для установления факта расхождения трещины в стене;
- 2) потребовать проведения немедленного технического обследования состояния фасада с участием представителей собственников при разрыве "маячка";
- 3) потребовать проведения экспертизы для установления необходимости в капремонте фасада;
- 4) инициировать и провести ОСС по вопросу переноса срока проведения капремонта фасада вашего дома в случае положительного заключения экспертов;
- 5) в 10-дневный срок направить оригинал протокола ОСС со всеми приложениями в ГЖИ, а копии (приложить результаты обследований и копии обращений в УО, Роспотребнадзор и ГЖИ (по вопросу бездействия УО)):

- в УО;
- региональному оператору по капремонту ОИ в МКД;
- в уполномоченный ОМСУ.

Важно: в кирпичных стенах трещины опаснее, так как в кладке нет скрепляющей арматуры, и разрушение может произойти неожиданно и быстро.

"Безобидные" на вид трещинки вызывают разрушение стеновых конструкций, провоцируют сырость в помещениях и, как следствие, появление вредных для здоровья людей грибов и

плесени.

При текущем ремонте дефекты стен замазывают цементно-песчаным раствором. Такой косметический ремонт опасен - раствор дает усадку при твердении, и трещинка становится невидимой. Однако она провоцирует поступление влаги, и коррозия не затухает. В результате конструкция потеряет несущую способность, и могут внезапно произойти вывал бетона и обрушение (например, балконы и эркеры).

7. Некачественное проведение капитального ремонта

Никто не застрахован от ошибок, халатности, просчетов проектировщиков и недобросовестности производителей работ. Поэтому собственникам приходится жаловаться на некачественно произведенные ремонтные работы. Разберем их действия пошагово.

Первый шаг - выясняем, кто контролирует капремонт.

Все зависит от того, кто является собственником счета на проведение капремонта. Если капитальный ремонт проводится региональным оператором (Фонд капремонта), то согласно [ч. 1 ст. 180 ЖК РФ](#) оператор обязан выступить в роли технического заказчика, соответственно, проконтролировать качество выполняемых работ. Если деньги на капремонт собирались на специальном счете, ответственность лежит на его владельце - УО, или ТСЖ, или ЖК, осуществляющих управление МКД.

Второй шаг - подача жалобы.

Жалоба составляется в произвольной форме. В ней необходимо указать:

- название организации, куда направлена жалоба;
- ваши Ф.И.О. и адрес (почтовый или электронный, в зависимости от формы жалобы);
- название организации, выполняющей работы, и адрес дома;
- описание существующей проблемы и суть предъявляемых требований;
- список всех имеющихся у вас доказательств, которые относятся к делу (фотографии ремонта, результаты проведенных независимых экспертиз, копии писем в ЖЭУ или подрядчику, нормативные правовые акты).

Третий шаг - обращение в ГЖИ.

Если региональный оператор или владелец специального счета не реагирует на жалобы жителей, пишите заявление в ГЖИ вашего региона. В заявлении необходимо указать все то же самое, что и в жалобе к региональному оператору (УО, ТСЖ), а также отметить тот факт, что вы уже обращались к ним с жалобой, но для устранения проблемы не было предпринято никаких действий. Рекомендуем составить коллективную жалобу, которая будет подписана всеми недовольными жильцами вашего дома.

Четвертый шаг - обращение в суд.

Если после обращения в вышеперечисленные инстанции проблему не удалось решить, смело обращайтесь с исковым заявлением в суд. Так как именно вы, являясь истцом, должны доказывать факт проведения ненадлежащего капремонта, рекомендуем вам обратиться за юридической помощью для ведения дела.

Приложение к исковому заявлению дополнительных документов, а также бумажных или

цифровых носителей позволит сформировать вашу доказательную базу:

- фотоснимки недостатков, видеоматериалы;
- заключение сторонней экспертизы;
- записи бесед с работниками подрядной организации;
- квитанции об уплате взноса в фонд капремонта;
- письменные показания жильцов.

В **Определении** Верховного Суда РФ от 20.06.2017 N 6-КГ17-4 содержится следующий вывод. Жилищным законодательством установлены разные виды ответственности регионального оператора перед собственниками помещений в МКД: ответственность за неисполнение своих обязательств (ч. 5 ст. 178, ч. 1 ст. 188 ЖК РФ), при которой региональный оператор отвечает за собственное противоправное поведение как сторона, нарушившая обязательство, и ответственность за последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по проведению капремонта подрядными организациями, привлеченными региональным оператором (ч. 6 ст. 182 ЖК РФ), при которой в силу прямого указания в законе ответственность регионального оператора возникает за действия (бездействие) третьих лиц, не являющихся стороной обязательства, возникающего между региональным оператором и собственниками помещений при организации проведения капремонта ОИ дома.

Обратите внимание: данная позиция Верховного Суда РФ касается возмещения не только ущерба в результате протечки кровли, но и любого другого ущерба, который возник по вине подрядной организации, с которой региональный оператор заключил договор подряда.

8. Неисправности лифтового оборудования

Неисправности, при которых нужно немедленно связаться с диспетчером, а затем лифт должен быть остановлен:

- кабина приходит в движение самостоятельно;
- при нажатии на кнопки управления (приказа) двери не закрываются или по выполнении приказа - не открываются;
- кабина вместо движения вверх движется вниз или наоборот;
- кабина останавливается выше или ниже уровня пола;
- при нажатии на кнопку "Стоп" кабина не останавливается;
- на лифтах, подключенных к диспетчерскому пульту, не работает двусторонняя переговорная связь;
- при работе лифта появляются посторонний шум, резкие толчки, ощущается запах гари;
- не освещены кабина или площадки перед дверями шахты;
- повреждено ограждение кабины или шахты.

Если лифт постоянно ломается или работает с перебоями, необходимо обратиться с письменным заявлением в УО, ТСЖ или кооператив, который управляет МКД. Если обращение не принесло результата, можно обратиться в ГЖИ или Ростехнадзор, которые должны проверить состояние лифтов и обязать УО устранить неполадки.

Ростехнадзор занимается внеплановыми проверками лифтов по жалобам жителей МКД. Далее ведомство проверяет, были ли устранены неполадки или нарушения в эксплуатации лифтового оборудования. Если неполадки в установленный срок не устраняются, ведомство обращается в прокуратуру или в суд.

Обратите внимание: если ломается лифт с находящимся внутри него человеком, устранение неполадок осуществляется незамедлительно. Находящийся внутри лифта пассажир нажимает на кнопку вызова и сообщает диспетчеру о том, что произошло. Диспетчер передает вызов сотруднику, непосредственно исполняющему ремонт лифта, для решения вопроса об эвакуации находящегося в кабине лифта человека.

Если возможно - неисправность устраняется немедленно. В случае, когда лифт нуждается в более серьезном ремонте, УО дает заявку специализированной организации, которая, в свою очередь, останавливает лифт и включает его в график для осуществления ремонта.

Конкретные сроки устранения неисправностей лифтового оборудования, как правило, указываются в договоре УО, ТСЖ или кооператива со специализированной организацией.

Важно: при возникновении угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу граждан и организаций использование лифта должно быть приостановлено.

Раздел VI. КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Коммунальные услуги - это осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых (нежилых) помещений, ОИ в МКД.

К коммунальным услугам относится услуга по обращению с ТКО (п. 2 Правил предоставления коммунальных услуг).

Коммунальные ресурсы:

- холодная вода;
- горячая вода;
- электрическая энергия;
- природный газ, бытовой газ в баллонах;
- тепловая энергия (теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (ГВС));
- твердое топливо при наличии печного отопления.

К коммунальным ресурсам приравниваются сточные бытовые воды, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения (п. 2 Правил предоставления коммунальных услуг).

Коммунальные ресурсы используются для предоставления КУ и потребляются при содержании ОИ в МКД.

Коммунальные ресурсы на содержание общего имущества - коммунальные ресурсы, потребляемые при выполнении минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания ОИ в МКД.

Обратите внимание: независимо от выбранного способа управления МКД коммунальную услугу "отопление" нужно оплачивать совокупно без разделения на плату за потребление в жилом (нежилом) помещении и потребление в целях содержания ОИ в МКД (абз. 2 п. 40 Правил предоставления коммунальных услуг).

Согласно п. 29 Правил содержания общего имущества КР на СОИ оплачиваются в составе платы за содержание жилого помещения, если домом управляет УО (ТСЖ, ЖК, ЖСК). При непосредственном управлении МКД либо если способ управления не выбран или не реализован, собственникам начисляют плату за коммунальные услуги на ОДН.

Предоставление КУ потребителям в МКД осуществляется на основе договоров, порядок заключения которых установлен в разд. III Правил предоставления коммунальных услуг "Условия договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, и порядок его заключения").

К таким договорам относятся:

- договор управления при управлении МКД УО;

- договор, содержащий положения о предоставлении КУ, между собственниками и ТСЖ, кооперативом.

При непосредственном способе управления собственники заключают прямой договор на поставку коммунальных ресурсов с РСО.

В законодательстве установлено следующее.

- Предоставление КУ является одним из направлений деятельности по управлению МКД (ч. 1 ст. 161 ЖК РФ).

- При управлении МКД УО она несет ответственность за предоставление КУ (ч. 2.3 ст. 161 ЖК РФ).

- Предоставление КУ является предметом договора управления и его существенным условием (ч. ч. 2, 3 ст. 162 ЖК РФ).

- Исполнение обязанностей УО по договору управления является лицензионным требованием (п. 3 Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами).

- УО не вправе отказаться от включения в договор управления МКД условий о предоставлении коммунальных услуг (п. 9 Правил предоставления коммунальных услуг).

- Заключение договоров о предоставлении КУ является стандартом управления МКД (пп. "д" п. 4 Правил осуществления деятельности по управлению МКД).

- УО приступает к предоставлению КУ потребителям в МКД с даты, указанной в решении ОСС о выборе УО, или с даты заключения договора управления, но не ранее даты начала поставки коммунальных ресурсов по договору, заключенному с РСО (п. 14 Правил предоставления коммунальных услуг).

1. Прямые договоры между РСО и собственниками

В силу закона организация, управляющая МКД, обязана предоставлять собственникам и пользователям помещений коммунальные услуги. Для этого необходимо заключить договоры на поставку коммунальных ресурсов с РСО, в том числе на поставку коммунальных ресурсов,

необходимых для содержания ОИ в МКД.

Соответственно, УО, ТСЖ, кооператив являются исполнителями коммунальных услуг ([ч. 2 ст. 162 ЖК РФ](#)).

В соответствии с позицией Верховного Суда РФ ([Определение](#) от 06.07.2015 N 310-КГ14-8259) наличие у компании статуса УО означает "автоматическое" возникновение статуса исполнителя КУ, в результате чего у той или иной организации возникают соответствующие обязанности, связанные с предоставлением коммунальных ресурсов потребителям.

При этом у всех сторон взаимоотношений по обеспечению потребителей в МКД коммунальными услугами есть свои права и обязанности.

Исполнитель КУ (УО, ТСЖ, кооператив):

- предоставляет собственникам коммунальные услуги;
- рассчитывается с РСО за поставленные коммунальные ресурсы;
- взыскивает задолженность с собственников (пользователей) помещений в МКД за КУ;
- обеспечивает постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав ОИ, к предоставлению КУ.

РСО обязана поставлять в МКД коммунальные ресурсы в объеме, необходимом для предоставления КУ, и надлежащего качества до границ ОИ в МКД и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения данного дома, если иное не установлено договором с такой организацией ([ч. 15 ст. 161 ЖК РФ](#)).

Важно: УО несет ответственность перед РСО за общее количество поставленных коммунальных ресурсов в МКД.

РСО не имеет права взыскивать задолженность с потребителей, проживающих в жилых помещениях МКД.

Также РСО не имеет права приостанавливать или ограничивать поставку как в МКД, так и в отдельные его помещения по причине задолженности населения.

В настоящее время во многих регионах РФ действуют "прямые расчеты" между собственниками в МКД и РСО. По этой схеме взаимоотношений исполнителями КУ остаются организации, управляющие МКД, со всеми вытекающими последствиями.

До 3 апреля 2018 г. можно было перейти на "прямые расчеты" по решению ОСС ([ч. 7.1 ст. 155 ЖК РФ](#)). При этом внесение потребителем платы за КУ непосредственно РСО рассматривается как выполнение его обязательства по внесению платы за соответствующий вид КУ перед исполнителем и одновременно как выполнение обязательства исполнителя по оплате коммунального ресурса перед РСО.

В силу [п. 30](#) Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 N 124, в договоре ресурсоснабжения предусматривается право РСО на односторонний отказ от договора ресурсоснабжения с исполнителем в части снабжения коммунальными ресурсами в целях предоставления КУ в жилых и нежилых помещениях МКД - при наличии у исполнителя задолженности перед РСО за поставленный коммунальный ресурс в размере, превышающем его

стоимость за три расчетных периода (расчетных месяца).

Обратите внимание: задолженность должна быть признана исполнителем по акту сверки расчетов или подтверждена решением суда.

Прямые договоры с РСО заключаются в силу закона:

- собственниками помещений в МКД, которые выбрали непосредственный способ управления;
- собственниками помещений в МКД, если они не выбрали способ управления таким домом или выбранный ими способ управления не реализован;
- собственниками нежилых помещений в МКД (кроме собственников машино-мест).

В случае отсутствия у потребителя в нежилом помещении письменного договора ресурсоснабжения с РСО объем коммунальных потребленных ресурсов в помещении определяется РСО расчетными способами для случаев бездоговорного потребления (с коэффициентом 10) (п. 6 Правил предоставления коммунальных услуг).

Собственники нежилых помещений в МКД обязаны вносить плату за КР на СОИ организации, управляющей указанным домом.

С 3 апреля 2018 г. вступил в силу [Закон](#) о внесении изменений в [ЖК РФ](#), предусматривающий возможность заключения договоров холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения, отопления и договоров на оказание услуг по обращению с ТКО непосредственно между организациями, оказывающими соответствующие услуги, и потребителями услуг.

Таким образом, в настоящее время коммунальные услуги могут предоставляться собственникам (пользователям) помещений в МКД: (1) организацией, управляющей МКД; (2) РСО в случае перехода на прямые договоры.

Вместе с тем принятие собственниками решения о "прямых расчетах" с РСО, РО по обращению с ТКО стало невозможным. "Прямые расчеты" остаются в тех МКД, где ранее было принято и реализовано решение ОСС о внесении собственниками (пользователями) в данном доме платы за все или некоторые коммунальные услуги РСО, РО по обращению с ТКО, до принятия ОСС решения о прямых договорах с РСО, РО по обращению с ТКО ([ч. 6 ст. 3 Закона](#) о внесении изменений в [ЖК РФ](#)).

1.1. Переход на прямые договоры

С 3 апреля 2018 г. коммунальные услуги предоставляются РСО, РО по обращению с ТКО в соответствии с заключенными с каждым собственником помещения в МКД договором в следующих случаях ([ч. 1 ст. 157.2 ЖК РФ](#)):

1) при принятии ОСС решения о заключении договора, содержащего положения о предоставлении КУ, непосредственно с РСО или РО по обращению с ТКО ([п. 4.4 ч. 2 ст. 44 ЖК РФ](#));

2) при одностороннем прекращении РСО, РО по обращению с ТКО заключенных с УО, ТСЖ, кооперативом договора (договоров):

- в части снабжения коммунальными ресурсами в целях предоставления соответствующей КУ собственникам и пользователям в МКД;

- на оказание услуг по обращению с ТКО;

3) если между собственниками и РСО, РО по обращению с ТКО заключены договор, содержащий положения о предоставлении КУ, договор на оказание услуг по обращению с ТКО на основании решения ОСС о сохранении порядка предоставления КУ и расчетов за КУ при изменении способа управления домом или о выборе УО.

В последнем случае подтверждать заключение прямых договоров с РСО, РО по обращению с ТКО собственникам не надо. Однако, если решение о сохранении порядка предоставления и расчетов за КУ не принималось при смене УО или способа управления МКД, новая УО при попытке заключить договоры ресурсоснабжения с РСО может столкнуться с правомерным отказом (ч. 8 ст. 157.2 ЖК РФ).

В рассматриваемом случае договоры считаются заключенными со всеми собственниками помещений в МКД одновременно с даты заключения договоров, действовавших до принятия собственниками решения об изменении способа управления или о выборе УО (п. 3 ч. 7 ст. 157.2 ЖК РФ).

Обратите внимание: при заключении прямых договоров речь идет только об индивидуальном потреблении в жилых (нежилых) помещениях МКД.

При любой схеме взаимодействия сторон в сфере оказания КУ в МКД договор на поставку коммунальных ресурсов в целях содержания ОИ в МКД РСО заключает с организацией, управляющей МКД (УО, ТСЖ, кооперативом).

Исполнителем КУ при принятии решения ОСС о прямых договорах становятся РСО, РО по обращению с ТКО.

Если УО являлась исполнителем КУ в МКД, то при ее смене или выборе иного способа управления у РСО не будет права отказать новой УО в заключении договора ресурсоснабжения. Но новая УО не должна иметь значительной задолженности перед РСО.

УО должна обеспечить постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав ОИ собственников помещений в МКД, к предоставлению КУ (ч. 1 ст. 161 ЖК РФ).

1.2. Что нужно знать собственникам, если на ОСС принято решение о заключении прямых договоров с РСО?

Принять решение о заключении прямых договоров с РСО собственники могут как в отношении одной, так и в отношении нескольких или всех КУ, которые позволяет оказывать степень благоустройства данного МКД.

Решение принимается простым большинством голосов собственников (ч. 1 ст. 46 ЖК РФ).

Обратите внимание: в повестке ОСС о переходе на прямые договоры между собственниками и РСО необходимо указать, договоры на предоставление каких конкретно КУ собственники будут заключать.

В повестку дня ОСС желательно также внести вопрос об изменении условий договора управления в части исключения обязанности УО предоставлять КУ того вида, по которым принято решение о заключении прямых договоров с РСО, РО по обращению с ТКО, за исключением КР на СОИ.

Инициатор собрания должен будет не позднее чем через 10 дней после проведения ОСС передать:

- оригиналы решений и протокол ОСС в УО, ТСЖ, кооператив для последующей передачи в

ГЖИ на хранение;

- копии решений и протокол ОСС в РСО, в отношении которых принималось решение, и (или) РО по обращению с ТКО.

Важно: собственники помещений в МКД могут получить по запросу заверенные копии протокола и решений на ОСС.

Договоры считаются заключенными со всеми собственниками в МКД одновременно с даты, определенной в решении ОСС (п. 1 ч. 7 ст. 157.2 ЖК РФ).

РСО, РО по обращению с ТКО могут перенести срок заключения договора не более чем на три месяца, известив об этом инициатора ОСС не позднее пяти дней с момента получения от него копий решения и протокола собрания.

Если до 3 апреля 2018 г. собственники помещений на общем собрании приняли и реализовали решение о платежах напрямую в РСО, РО по обращению с ТКО, указанный порядок сохраняется до принятия на ОСС решения о переходе на прямые договоры с РСО, РО по обращению с ТКО. Оплата, поступающая в РСО, будет признаваться погашением задолженности собственников перед УО, ТСЖ, кооперативом, которые отвечают перед собственниками за качество таких КУ.

1.3. Расторжение договора по инициативе РСО при наличии подтвержденной задолженности

Наличие у лица, управляющего МКД, задолженности в размере, равном или превышающем две среднемесячные величины обязательств по оплате по договору, является основанием для прекращения договора (ч. 2 ст. 157.2 ЖК РФ).

Напомним, что ранее для расторжения договора между РСО и УО необходима была задолженность за коммунальный ресурс в размере, превышающем его стоимость за три расчетных периода (расчетных месяца).

В ст. 157.2 ЖК РФ установлен порядок определения размера задолженности УО, ТСЖ, кооператива перед РСО, РО по обращению с ТКО, необходимой для принятия решения об одностороннем расторжении договора поставки коммунальных ресурсов (оказания услуг по обращению с ТКО).

Среднемесячная величина обязательств по оплате по договору ресурсоснабжения (оказание услуг по обращению с ТКО) определяется следующим образом:

- суммируются обязательства УО, ТСЖ, кооператива перед РСО, РО по обращению с ТКО за год;

- полученный результат делится на 12.

Если указанные договоры действовали менее года:

- суммируются обязательства УО, ТСЖ, кооператива перед РСО, РО по обращению с ТКО за период действия договора;

- полученный результат делится на количество месяцев их действия.

Напоминаем, что задолженность должна быть признана исполнителем по акту сверки расчетов или подтверждена решением суда.

Важно: в случае полного погашения задолженности лицом, осуществляющим управление МКД, до вступления в законную силу судебного акта РСО не имеет права на одностороннее расторжение договора. А вот погашение задолженности частично за определенный период не влияет на право РСО на расторжение договора с УО, ТСЖ, кооперативом.

Акт сверки расчетов между РСО и УО, ТСЖ, кооперативом составляется не реже одного раза в квартал (п. 25 Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями). При расторжении договора проводится внеочередная сверка расчетов.

Среднемесячная задолженность должна быть рассчитана на дату расторжения договора.

Установленные по результатам сверки долги за коммунальные ресурсы в целях предоставления КУ потребителям за расчетные периоды до перехода на прямые договоры будут взысканы с УО, ТСЖ, ЖСК. Это правило относится также к переходу на прямые договоры в случае принятия решения ОСС о заключении таких договоров.

РСО, РО по обращению с ТКО должны уведомить об одностороннем расторжении договора способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления, в том числе с использованием ГИС ЖКХ (ч. 3 ст. 157.2 ЖК РФ):

- организацию, управляющую МКД;
- орган ГЖН.

Важно: уведомление, направленное по адресу лица, осуществляющего управление МКД, указанному в ЕГРЮЛ, считается полученным лицом, даже если оно фактически не находится по указанному адресу.

До сведения собственников РСО, РО по обращению с ТКО доводят соответствующее уведомление путем (ч. 4 ст. 157.2 ЖК РФ):

- размещения в общедоступных местах (на досках объявлений, размещенных во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка, на котором расположен МКД);
- опубликования в печатных изданиях, в которых публикуются акты ОМСУ;
- размещения в Интернете на официальном сайте РСО;
- размещения в ГИС ЖКХ.

Договор предоставления КУ будет считаться заключенным со всеми собственниками одновременно через 30 дней после того, как РСО уведомит организацию, управляющую МКД, о расторжении договора ресурсоснабжения (п. 2 ч. 7 ст. 157.2 ЖК РФ).

Обратите внимание: одновременно с расторжением договора ресурсоснабжения РСО обязана заключить договор с организацией, управляющей МКД, договор на поставку КР на СОИ.

Следует иметь в виду, что договоры между собственником и РСО, РО заключаются на неопределенный срок.

Типовые договоры ХВС и ГВС, водоотведения, электро-, газоснабжения, отопления, договоры на оказание услуг по обращению с ТКО, заключенные между собственниками и РСО, РО по обращению с ТКО, должны быть утверждены Правительством РФ (ч. 2 ст. 3 Закона о внесении изменений в ЖК РФ). До их утверждения условия соответствующих договоров определяются [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг.

Заклучения договора в письменной форме не требуется (ч. 6 ст. 157.2 ЖК РФ).

1.4. Обязанности УО при прямых договорах собственников с РСО

При заключении прямых договоров между собственниками в МКД и РСО, РО по обращению с ТКО организации, управляющие МКД, обязаны (ч. 11 ст. 161 ЖК РФ):

1) предоставлять РСО, РО по обращению с ТКО информацию, необходимую для начисления платы за КУ, в том числе о показаниях:

- ИПУ (при предоставлении УО, ТСЖ, кооперативу таких показаний собственниками и пользователями);

- ОДПУ;

2) осуществлять контроль качества коммунальных ресурсов и непрерывности их подачи до границ ОИ;

3) принимать от собственников и пользователей помещений обращения:

- о нарушениях требований к качеству КУ;

- непрерывности обеспечения такими услугами;

- нарушениях при расчете размера платы за КУ;

4) взаимодействовать с РСО, РО по обращению с ТКО при рассмотрении обращений потребителей КУ, проведении проверки фактов, изложенных в них, устранении выявленных нарушений и направлении потребителям информации о результатах рассмотрения обращений;

5) обеспечивать РСО доступ к ОИ для осуществления приостановки или ограничения предоставления КУ собственникам и пользователям в данном доме либо по соглашению с РСО осуществлять приостановку или ограничение предоставления КУ.

Важно: если потребители после заключения прямых договоров передают показания ИПУ в РСО, то поставщики обязаны предоставлять, в том числе с использованием системы, лицам, осуществляющим управление МКД, информацию о показаниях ИПУ (ч. 10 ст. 157.2 ЖК РФ).

Таким образом, все обязанности УО, ТСЖ, кооператива по взаимодействию с потребителями в случае предоставления некачественных КУ или их отсутствия практически не изменились. За качество до стены МКД или ОДПУ отвечает РСО, а внутри дома - организация, управляющая МКД.

РО по обращению с ТКО отвечает за оказание КУ начиная от места накопления ТКО, если иное не установлено договором (ч. 15.1 ст. 161 ЖК РФ).

Порядок установления факта предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлен в [разд. X](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

Если исполнителем КУ является РСО (прямые договоры), то при нарушении качества КУ:

- до стены МКД РСО делает перерасчет платы потребителю в соответствии с [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг;

- внутри дома перерасчет платы не производится, но потребитель вправе потребовать от УО, ТСЖ, кооператива возмещения убытков, уплаты неустойки, денежной компенсации морального

вреда и штрафа (п. 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 22).

Если исполнителем КУ является организация, управляющая МКД, то при нарушении качества КУ или ее отсутствии она делает перерасчет платы потребителю в соответствии с [Правилами предоставления коммунальных услуг](#).

1.5. Двойные платежи

Рассмотрим ситуацию, когда потребителями КУ в МКД заключены прямые договоры с РСО, РО по обращению с ТКО, но организация, управляющая МКД, все-таки выставила плату за такие КУ собственникам и пользователям помещений в период действия прямых договоров.

В этом случае УО, ТСЖ, кооператив обязаны уплатить собственникам и пользователям, которым были представлены указанные платежные документы, штраф в двукратном размере суммы, подлежащей уплате, за исключением случаев, если такое нарушение было устранено до внесения платы за КУ на основании указанных платежных документов (ч. 5 ст. 3 Закона о внесении изменений в ЖК РФ).

Обратите внимание: если собственники и (или) пользователи в данном доме все-таки внесли плату за КУ на основании указанных платежных документов УО, ТСЖ, кооперативу, то, во-первых, они признаются надлежаще исполнившими обязанность по внесению платы за КУ, а во-вторых, к ним не применяются меры ответственности, предусмотренные ч. 14 ст. 155 ЖК РФ. При этом задолженность по оплате КУ взыскивается РСО, РО по обращению с ТКО с организаций, управляющих МКД.

2. Требования к качеству коммунальных услуг

Требования к качеству КУ, предоставляемых потребителям в МКД, регулируется не только [Жилищным](#) и [Гражданским кодексами](#) РФ, но и специальными законами и иными нормативными правовыми актами. В то же время на эти услуги распространяется и [Закон](#) о защите прав потребителей.

[Правила](#) предоставления коммунальных услуг - основной документ, регулирующий отношения между потребителями и исполнителями КУ (УО, ТСЖ, кооператив либо РСО).

[Раздел IX](#) данных правил устанавливает случаи и основания изменения размера платы за КУ при предоставлении КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении КУ для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов.

[Приложение N 1](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг устанавливает требования к качеству коммунальных услуг:

- допустимую продолжительность перерывов предоставления КУ и допустимые отклонения качества КУ;

- условия и порядок изменения размера платы за КУ при предоставлении КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Не допускаются отклонения от требований законодательства о техническом регулировании:

- состава и свойств холодной, горячей воды;
- давления в системе ХВС и ГВС;
- напряжения и (или) частоты электрического тока;

- свойств подаваемого в МКД газа;
- давления во внутридомовой системе отопления.

Давление в системах ХВС и ГВС измеряется в точке водоразбора в часы утреннего максимума (с 07:00 до 09:00) или вечернего максимума (с 19:00 до 22:00).

Размер платы за КУ за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты (п. 98 Правил предоставления коммунальных услуг):

- при предоставлении КУ ненадлежащего качества;
- предоставлении КУ с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- перерывах в предоставлении КУ для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности.

2.1. Требования к холодному водоснабжению

1. Бесперебойное круглосуточное ХВС в течение года.

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды:

- восемь часов (суммарно) в течение одного месяца;
- четыре часа единовременно.

При аварии в централизованных сетях ХВС расчетное время ликвидации аварии установлено в п. 11.4 СНиП 2.04.02-84*. Длительность снижения подачи не должна превышать трех суток (п. 7.4 СНиП 2.04.02-84*).

Обратите внимание: за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды суммарно за расчетный период размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, с учетом положений [разд. IX](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

2. Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании ([СанПиН 2.1.4.1074-01](#)).

Обратите внимание: при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства размер платы за расчетный период снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с п. 101 Правил предоставления коммунальных услуг.

3. Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора в МКД - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см).

За каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором было зафиксировано отклонение давления:

- при давлении, отличающемся от установленного до 25%, размер платы снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг;
- при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам

предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с п. 101 Правил предоставления коммунальных услуг.

2.2. Требования к горячему водоснабжению

1. Бесперебойное круглосуточное ГВС в течение года.

Допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды:

- восемь часов (суммарно) в течение одного месяца;
- четыре часа единовременно;
- 24 часа подряд - при аварии на тупиковой магистрали.

Продолжительность перерыва ГВС в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях не должно превышать 14 суток (п. 3.1.11 СанПиН 2.1.4.2496-09).

Обратите внимание: за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи ГВС суммарно за расчетный период, в котором зафиксировано превышение, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, с учетом положений [разд. IX](#) названных правил.

2. Температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С (п. 2.4 СанПиН 2.1.4.2496-09).

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора:

- в ночное время (с 00:00 до 05:00) - не более чем на 5 °С;
- в дневное время (с 05:00 до 00:00) - не более чем на 3 °С.

Обратите внимание: за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода, в котором было зафиксировано отклонение, размер платы снижается на 0,1% платы за такой расчетный период, рассчитанной в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, за каждые 3 °С отклонения с учетом положений [разд. IX](#) Правил. Если же температура горячей воды в точке разбора ниже 40 °С, то оплата производится по тарифу за холодную воду.

3. Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании ([СанПиН 2.1.4.2496-09](#)).

Обратите внимание: при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства РФ размер платы, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с п. 101 Правил предоставления коммунальных услуг.

4. Давление в системе ГВС в точке разбора - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,45 МПа (4,5 кгс/кв. см).

За каждый час подачи горячей воды суммарно в течение расчетного периода, в котором

было зафиксировано отклонение давления:

- при давлении, отличающемся до 25%, - размер платы снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг;

- при давлении, отличающемся более чем на 25%, - размер платы, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [п. 101](#) указанных Правил.

2.3. Требования к водоотведению

Водоотведение - прием, транспортировка и очистка сточных вод с использованием централизованной системы водоотведения ([ст. 2](#) Федерального закона от 07.12.2011 N 416-ФЗ "О водоснабжении и водоотведении").

Должно быть обеспечено бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года.

Допустимая продолжительность перерыва водоотведения:

- не более восьми часов (суммарно) в течение одного месяца;

- четыре часа единовременно (в том числе при аварии).

Обратите внимание: за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, с учетом положений [разд. IX](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

2.4. Требования к электроснабжению

1. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года.

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения:

- при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания - 2 часа (информацию о наличии резервирующих источников питания электрической энергией потребитель получает у исполнителя);

- при наличии одного источника питания - 24 часа.

Перерыв в предоставлении КУ электроснабжения не допускается, если он может повлечь отключение сетей и оборудования, входящего в состав ОИ в МКД, в том числе насосного оборудования, автоматических устройств технологической защиты и иного оборудования, обеспечивающего безаварийную работу внутридомовых инженерных систем и безопасные условия проживания граждан.

Обратите внимание: за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором зафиксировано превышение, размер платы за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, с учетом положений [разд. IX](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

2. Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства РФ о техническом регулировании ([ГОСТ 32144-2013](#)).

2.5. Требования к газоснабжению

1. Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года.

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более четырех часов (суммарно) в течение одного месяца.

Обратите внимание: за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы снижается на 0,15% размера, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг.

2. Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ о техническом регулировании ([ГОСТ 5542-87](#)).

Обратите внимание: при несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства РФ размер платы, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [п. 101](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

3. Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа.

Не допускается отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа.

За каждый час суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло превышение допустимого отклонения давления:

- при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25%, размер платы снижается на 0,1% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг;

- при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25%, размер платы, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [п. 101](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

Газ - это самый опасный коммунальный ресурс, подаваемый в наши дома, но и самый дешевый. В последнее время участились случаи взрыва бытового газа в МКД, которые приводят к человеческим жертвам и разрушению имущества. Мы привыкли уже к понятию "общее имущество собственников в МКД" и соглашаемся с тем, что нужно оплачивать его содержание в надлежащем виде. А вот газ чаще всего ассоциируется с государственными структурами. Это происходит потому, что ранее на принадлежности газовых сетей не заострялось пристальное внимание.

Если с другими внутридомовыми инженерными сетями и оборудованием все понятно - оно автоматически переходит в общую собственность, то с газовыми все не так просто. Не совсем понятно, когда и кем передавались внутридомовые газовые сети в ОИ собственников.

Жители привыкли считать, что им принадлежат газовые плиты и колонки, но никто не задумывается, когда и как менять газовые трубы, вентили за пределами квартиры. Ясно, что ВДГО

нуждается в специализированном обслуживании. Осложняет ситуацию тот факт, что занимаются этим монополисты, которые навязывают не очень выгодные условия договора на обслуживание ВДГО и дополнительные, не всегда обязательные виды работ. Не совсем понятны правила газовиков по обслуживанию ВКГО.

В состав ОИ в МКД включается внутридомовая инженерная система газоснабжения, состоящая (п. 5 Правил содержания общего имущества):

- из газопроводов, проложенных от источника газа (при использовании сжиженного газа) или места их присоединения к сети газораспределения до запорной арматуры включительно, расположенной на ответвлениях к ВКГО;

- резервуарных и (или) групповых баллонных установок сжиженных газов, предназначенных для подачи газа в один МКД;

- газоиспользующего оборудования (за исключением ВКГО);

- технических устройств на газопроводах, в том числе регулирующей и предохранительной арматуры;

- системы контроля загазованности помещений;

- ОДПУ газа;

- приборов учета газа, фиксирующих объем, используемый при производстве КУ по отоплению и (или) ГВС.

Внутриквартирное газовое оборудование - это газопроводы МКД, проложенные после запорной арматуры (крана), расположенной на ответвлениях (опусках) к ВКГО, до бытового газоиспользующего оборудования, размещенного внутри помещения, бытовое газоиспользующее оборудование и технические устройства на газопроводах, в том числе регулирующая и предохранительная арматура, системы контроля загазованности помещений, индивидуальный или общий (квартирный) прибор учета газа (п. 2 Правил пользования газом).

Правила пользования газом устанавливаются:

- порядок безопасного использования и содержания ВДГО и ВКГО при предоставлении КУ по газоснабжению;

- порядок заключения и исполнения договора о техническом обслуживании и ремонте ВДГО и ВКГО, в том числе порядок расчетов по договору;

- порядок и условия приостановления подачи газа;

- минимальный перечень выполняемых работ (оказываемых услуг) по техническому обслуживанию и ремонту ВДГО и (или) ВКГО.

В **Инструкции** по безопасному использованию газа определены ответственные лица за безопасное использование и содержание ВДГО:

- лица, осуществляющие управление МКД или оказывающие услуги и (или) выполняющие работы по содержанию и ремонту ОИ в МКД;

- собственники или один из собственников помещений в таком доме либо иное лицо, имеющее доверенность от собственников при непосредственном управлении МКД.

В отношении ВКГО ответственными за безопасное использование и содержание

оборудования являются собственники (пользователи) помещений в МКД.

Инструктаж по безопасному использованию газа

Первичный инструктаж по безопасному использованию газа должен проводиться по месту расположения ВДГО (ВКГО) после заключения со специализированной организацией договора о техническом обслуживании и ремонте соответствующего оборудования:

- перед вселением собственников (пользователей) в газифицированные жилые помещения;
- при переводе действующего бытового газоиспользующего оборудования с одного вида газообразного топлива на другой;
- при изменении типа (вида) используемого бытового газоиспользующего оборудования;
- при переводе действующего бытового оборудования для целей приготовления пищи, отопления и (или) горячего водоснабжения с твердого топлива (уголь, дрова, торф) на газообразное.

Лицу, прошедшему первичный инструктаж, выдается копия [Инструкции](#) по безопасному использованию газа, а также документ, подтверждающий прохождение первичного инструктажа.

Повторный (очередной) инструктаж должен проводиться специализированной организацией при очередном техобслуживании ВДГО (ВКГО).

Важно: плата за проведение первичного и повторного (очередного) инструктажа не взимается ([п. п. 2.2, 2.9](#) Инструкции по безопасному использованию газа).

Собственник (пользователь), прошедший инструктаж, должен ознакомить с требованиями [Инструкции](#) по безопасному использованию газа всех лиц, постоянно проживающих совместно с ним в помещении ([п. 2.10](#) Инструкции по безопасному использованию газа).

Правила безопасного использования газа УО, ТСЖ, кооперативом

Лица, ответственные за ВДГО, обязаны ([разд. 3](#) Инструкции по безопасному использованию газа):

- 1) назначить лицо, ответственное за безопасное использование и содержание ВДГО, которое должно пройти первичный инструктаж;
- 2) обеспечить надлежащую эксплуатацию ВДГО;
- 3) обеспечивать своевременное техобслуживание, ремонт, техническое диагностирование, замену ВДГО;
- 4) обеспечивать надлежащее содержание дымовых и вентиляционных каналов, при необходимости - их очистку и (или) ремонт (в том числе оголовков каналов);
- 5) обеспечивать предотвращение обмерзания и закупорки оголовков дымовых и вентиляционных каналов в отопительный период;
- 6) содержать в надлежащем техническом и санитарном состоянии помещения, в которых размещено ВДГО (подвалы, погреба, подполья, технические этажи и коридоры), поддерживать в них в рабочем состоянии электроосвещение и вентиляцию;
- 7) обеспечивать приток воздуха в помещение в МКД, в котором установлено ВДГО (в нижней

части двери или стены, выходящей в помещение, смежное с тем, где установлено ВДГО, необходимо предусматривать решетку или зазор между дверью и полом, а также специальные приточные устройства в наружных стенах или окнах);

8) не реже одного раза в 10 рабочих дней проводить проверку загазованности подвалов, погребов, подпольев и технических этажей с фиксацией результатов контроля в журнале проверок с указанием: даты проведения проверок; лиц, которыми они были проведены; помещений, в которых проводились проверки; результатов проведения проверок;

9) обеспечивать представителям специализированной организации доступ к ВДГО, а также содействовать обеспечению им доступа к ВКГО:

- для проведения работ по техобслуживанию, ремонту, установке, замене, техническому диагностированию ВДГО и (или) ВКГО;

- для проведения профилактических и внеплановых работ, направленных на безопасное использование ВДГО и (или) ВКГО;

- в случаях приостановления, возобновления подачи газа в случаях, предусмотренных законодательством;

10) в любое время суток обеспечивать беспрепятственный доступ в помещения, в которых размещено ВДГО, а также оказывать содействие в обеспечении доступа к ВКГО работникам аварийно-диспетчерской газовой службы, а также иных экстренных оперативных служб в целях предупреждения, локализации и ликвидации аварий, связанных с использованием и содержанием ВДГО и (или) ВКГО.

Обратите внимание: до начала выполнения работ по проверке состояния, очистке и ремонту дымовых и вентиляционных каналов УО обязана уведомить собственника (пользователя) о необходимости отключения газового оборудования на период проведения указанных работ ([п. 3.1.4 Инструкции по безопасному использованию газа](#)).

В случае установления ненадлежащего состояния дымовых и (или) вентиляционных каналов УО должна незамедлительно уведомить собственников (пользователей) о недопустимости использования бытового газоиспользующего оборудования ([п. 3.1.6 Инструкции по безопасному использованию газа](#)).

УО обязана незамедлительно сообщить в аварийно-диспетчерскую газовую службу ([п. 3.1.8 Инструкции по безопасному использованию газа](#)):

- о наличии утечки газа и (или) срабатывании сигнализаторов или систем контроля загазованности помещений;

- отсутствии или нарушении тяги в дымовых и вентиляционных каналах;

- отклонении величины давления газа от нормативных значений;

- приостановлении подачи газа без предварительного уведомления со стороны специализированной организации или поставщика газа;

- несанкционированном перекрытии запорной арматуры (кранов), установленной на газопроводах, входящих в состав ВДГО;

- повреждении ВДГО и (или) ВКГО;

- аварии либо иной чрезвычайной ситуации, возникшей при пользовании газом.

Правила безопасного использования газа собственниками
(пользователями) в МКД

Собственники (пользователи) помещений в МКД обязаны ([разд. IV](#) Инструкции по безопасному использованию газа):

1) обеспечивать своевременное техобслуживание, ремонт, техническое диагностирование и замену ВКГО;

2) обеспечивать хранение:

- уведомлений (извещений) специализированной организации, поставщика газа, предписаний ГЖИ;

- технической документации на ВКГО, копии которой должны своевременно представляться по запросу специализированной организации и ГЖИ;

- договора о техобслуживании и ремонте ВКГО;

- договора о техническом диагностировании ВКГО (при наличии);

- актов сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг);

3) содержать в надлежащем санитарном состоянии помещения, в которых размещено ВКГО, поддерживать в рабочем состоянии электроосвещение и вентиляцию в указанных помещениях;

4) обеспечивать надлежащее техническое состояние ВКГО, приборов учета газа и сохранность пломб;

5) следить за исправностью работы ВКГО и содержать его в чистоте.

Незамедлительно сообщайте в аварийно-диспетчерскую газовую службу:

- о наличии утечки газа и (или) срабатывания сигнализаторов или систем контроля загазованности помещений;

- отсутствии или нарушении тяги в дымовых и вентиляционных каналах;

- отклонении величины давления газа от значений, предусмотренных [Правилами](#) предоставления коммунальных услуг;

- приостановлении подачи газа без предварительного уведомления со стороны специализированной организации или поставщика газа;

- несанкционированном перекрытии запорной арматуры (кранов), расположенной на газопроводах, входящих в состав ВДГО;

- повреждении ВДГО (ВКГО);

- аварии либо иной чрезвычайной ситуации, возникшей при пользовании газом.

Кроме этого, собственникам (пользователям) помещения в МКД необходимо:

1) следить за состоянием дымовых и вентиляционных каналов, содержать в чистоте карманы чистки дымоходов, проверять наличие тяги до включения и во время работы ВКГО;

2) перед розжигом горелок бытового газоиспользующего оборудования обеспечить предварительную вентиляцию камеры сгорания (топки печи, духового шкафа) в течение 3 - 5

минут;

3) после окончания пользования газом закрыть краны на газовом оборудовании.

Собственники (пользователи) должны обеспечивать доступ представителей специализированной организации, поставщика газа к ВКГО:

- для проведения работ по техобслуживанию, ремонту, установке, замене, техническому диагностированию ВКГО;

- приостановления подачи газа в случаях, предусмотренных законодательством.

Важно: в любое время суток необходимо обеспечивать беспрепятственный доступ в помещения, в которых размещено ВКГО, работникам аварийно-диспетчерской газовой службы и других экстренных оперативных служб (п. 4.12 Инструкции по безопасному использованию газа).

При обнаружении утечки газа необходимо принять следующие меры:

- немедленно прекратить пользование газовым оборудованием;

- перекрыть запорную арматуру на газовом оборудовании и на ответвлении к нему;

- незамедлительно обеспечить приток воздуха в помещения, в которых обнаружена утечка газа;

- принять меры по удалению людей из загазованной среды;

- оповестить о мерах предосторожности людей, находящихся в МКД (в подъезде, коридоре, лестничной клетке и иных);

- покинуть помещение, в котором обнаружена утечка газа, и перейти в безопасное место;

- сообщить о наличии утечки газа по телефону в аварийно-диспетчерскую службу газораспределительной организации (при вызове с мобильного телефона набрать 112, при вызове со стационарного телефона - 04), а также в другие экстренные оперативные службы.

Собственники (пользователи) помещений в МКД также должны соблюдать иные ограничения, обязательства, запреты и правила поведения, установленные [Инструкцией](#) по безопасному использованию газа.

Обратите внимание: с декабря 2016 года введена административная ответственность за нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания ВКГО (ст. 9.23 КоАП РФ).

В частности, за отказ в допуске специализированной организации для выполнения работ по техническому обслуживанию, за уклонение от замены газового оборудования или за уклонение от заключения договора на техническое обслуживание на гражданина может быть наложен штраф в размере от 1 до 2 тыс. руб.

Если нарушение повторится, то гражданину - владельцу квартиры уже придется заплатить штраф в размере от 2 до 5 тыс. руб. И так до тех пор, пока нарушение не будет устранено.

Если же нарушение повлечет возникновение опасной ситуации (авария), размер штрафа для гражданина составит от 10 до 30 тыс. руб.

Однако заставить заплатить такой штраф можно только после надлежащего уведомления собственника.

Следует отметить, что проводить техническое обслуживание необходимо ежегодно.

2.6. Требования к отоплению

Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной, принятой при проектировании системы отопления, при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений.

Это значит, что, когда вы пожалуетесь на качество отопления в своем помещении, УО в первую очередь обратит внимание на следующие моменты: не дует ли из окон, плотно ли закрывается дверь в квартиру и т.д. Если ваша квартира как "решето" - надеяться на перерасчет не стоит.

1. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода.

Допустимая продолжительность перерыва отопления:

- не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца;

- не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры, указанной в п. 15 приложения N 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг (в жилых помещениях - не ниже +18 °С, в угловых комнатах - +20 °С);

- не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С;

- не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.

Обратите внимание: за каждый час превышения перерыва отопления суммарно за расчетный период, в котором зафиксировано превышение, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенного в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг.

2. Обеспечение нормативной температуры воздуха:

- в жилых помещениях не ниже +18 °С, в угловых комнатах не ниже +20 °С;

- для районов с температурой наиболее холодной пятидневки -31 °С и ниже - в жилых помещениях не ниже +20 °С, в угловых комнатах не ниже +22 °С;

- в других помещениях - в соответствии с требованиями законодательства РФ о техническом регулировании.

Потребителям важно знать следующее.

- Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С.

- Допустимое снижение нормативной температуры - не более 3 °С в ночное время суток (от 00:00 до 05:00).

- Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 05:00 до 00:00) не допускается.

Обратите внимание: за каждый час отклонения температуры в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение, размер платы снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с

[приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, за каждый градус отклонения температуры.

3. Давление во внутридомовой системе отопления:

- с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см);

- с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см);

- с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем.

Обратите внимание: за каждый час отклонения суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение, при давлении, отличающемся более чем на 25%, размер платы, определенный за расчетный период в соответствии с [приложением N 2](#) к Правилам предоставления коммунальных услуг, снижается на размер платы суммарно за каждый день предоставления КУ ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с [п. 101](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

Подготовка к отопительному сезону

Коммунальная услуга "отопление" заключается в обеспечении комфортной температуры воздуха в жилых помещениях. Отопление - сезонная коммунальная услуга.

Отопительный период должен начинаться или заканчиваться со дня, следующего за днем окончания 5-дневного периода, в течение которого соответственно среднесуточная температура наружного воздуха ниже 8 °С или выше 8 °С.

Важно: собственники в МКД на ОСС могут принять иное решение по датам начала и окончания подачи отопления в МКД.

С окончанием отопительного сезона подача тепла в МКД прекращается, и начинается подготовка МКД к новому отопительному периоду. Период проведения необходимых мероприятий - с мая по октябрь. И от того, насколько серьезно отнесется УО к выполнению этих мероприятий, зависит напрямую и качество отопления в помещениях потребителей.

Виды работ и мероприятий, которые должны быть выполнены при подготовке к отопительному сезону:

1) весенний осмотр МКД, чтобы выявить повреждения ОИ после зимы и запланировать работу по устранению дефектов (стен, фасадов, крыш, дымоходов и т.д.);

2) осмотр и оценка состояния инженерных коммуникаций в МКД:

- ревизия кранов и другой запорной арматуры расширителей, воздухоотборников, отверстий и проч.;

- проверка целостности изоляции трубопроводов, в том числе тепловой для неотапливаемых помещений (на лестничных клетках, чердаках, в подвалах и проч.);

- обследование труб и их опор на предмет коррозии, прогибов, течи;

- проверка работоспособности контрольно-измерительных приборов (термометров и манометров), средств автоматизации и ОДПУ, сроков их поверки;

- 3) промывка и гидравлические испытания систем отопления. В результате будет выявлено, какое оборудование вышло из строя и имеют ли течь составные элементы системы отопления;
- 4) испытания и наладка средств автоматизации теплового узла учета;
- 5) получение паспорта готовности МКД к зиме.

Важно: УО обязана предупредить жителей о дате проведения промывки и опрессовки системы отопления в МКД, так как возможны порывы труб и течь батарей. Об аварийной ситуации необходимо немедленно сообщить в УО или аварийную службу.

Раздел VII. ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Возможные нарушения при предоставлении КУ

Разберем нюансы наиболее часто встречающихся нарушений качества коммунальных услуг.

1. Объем КУ в помещении потребителя считается не по прибору учета, а по нормативу.

Если в квартире установлен ИПУ, то объем коммунальной услуги для расчета платы за КУ определяется по его показаниям. УО может сделать вид, что прибор учета не поверен или не введен в эксплуатацию, и на этом основании вести расчет по нормативу потребления, который, как правило, больше, чем объем по показаниям ИПУ. Поэтому необходимо передавать показания прибора учета вовремя и проверять данные в платежном документе. В случае расхождений ваших данных с указанными в квитанции - пишите претензию в УО.

2. Объем КУ в помещении потребителя считается по нормативу потребления с применением повышающих коэффициентов.

Повышающие коэффициенты можно применять при расчете платы за КУ только в том случае, если в квартире есть техническая возможность установить прибор учета, но он не установлен. Чтобы не переплачивать, придется установить ИПУ или запастись заключением, что в данной квартире отсутствует техническая возможность установки счетчиков.

Обратите внимание: Приказом Минрегиона России от 29.12.2011 N 627 утверждены [Критерии](#) наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного), коллективного (общедомового) приборов учета, а также форма акта обследования на предмет установления такой возможности.

Если трубы в квартире закрыты плиткой или коробом - это не основание для невозможности установки ИПУ.

3. Объем КУ считается по нормативу потребления и при этом умножается на количество жильцов, которое расходится с фактическим.

Например, в квартире без ИПУ фактически проживают три человека. Но УО производит расчет на четырех человек. Акт о количестве фактически проживающих граждан составлен без участия собственника.

Что делать в таком случае?

- Обратитесь в УО с заявлением о количестве проживающих в вашей квартире на данный момент и попросите сделать перерасчет, так как была не соблюдена процедура составления акта, на который ссылается УО.

- Не забывайте о своей обязанности сообщать УО всякий раз, когда у вас кто-то поселился на срок более пяти дней.

4. Применяются неправильные тарифы для расчета платы за КУ.

Тарифы на коммунальные ресурсы для расчета платы за КУ утверждают уполномоченные органы государственной власти субъекта РФ. Информация о тарифах размещается на их официальных сайтах и в ГИС ЖКХ. Поэтому необходимо регулярно проверять, какой тариф утвержден и какой тариф применяет УО. Особенно это актуально при повышении тарифов на КУ с 1 июля каждого года.

Важно: плата за жилищные услуги не регулируется - она устанавливается решением ОСС на год с учетом предложений УО.

5. Для расчета платы неправильно применяется площадь квартиры или площадь ОИ и суммарная площадь жилых и нежилых помещений в МКД.

Что касается площади квартиры, то она указана в свидетельстве о праве собственности (выписке из Росреестра). УО может применять для расчета платы площадь, указанную в техпаспорте дома. Во многих случаях площадь в техпаспорте и площадь в свидетельстве расходится, причем в техпаспорте площадь может быть больше. Проверьте, какая площадь указана в платежном документе.

А вот площадь ОИ есть в техпаспорте МКД и в БТИ. Документация по МКД практически не обновляется, и сведения, указанные в ней, могут быть недостоверными. В доме появляются нежилые помещения, делаются перепланировки, и суммарная площадь меняется, но чаще всего в документах не отражается. Значения площади ОИ важны для расчета платы за КР на СОИ, плата за которые входит в жилищные услуги. УО при расчетах платы за КР на СОИ по ХВС, ГВС и водоотведению может применять не уборочную площадь, а всю полностью, как при расчете по электроэнергии.

6. Может применяться не тот норматив КР на СОИ, так как он рассчитывается по группам МКД с учетом различного оборудования (электроэнергия) и степени благоустройства (ХВС, ГВС и водоотведение). Обязательно найдите эти нормативы на сайтах уполномоченных органов вашего региона (обычно это структуры, которые устанавливают нормативы потребления для жителей) и сверьте с данными, указанными в платежных документах.

2. Оформление некачественного предоставления коммунальных услуг в МКД

Если период отсутствия КУ чаще всего укладывается в установленные нормативы, то качество предоставляемых услуг жителям оставляет желать лучшего. Особенно это касается отопления и горячего водоснабжения.

Однако просто обратиться в УО за перерасчетом недостаточно. Необходимо четко представлять себе процедуру оформления актов о предоставлении некачественной КУ и неукоснительно ей следовать. Иначе можно потратить массу сил и времени, а результат будет нулевой.

Также необходимо делать акцент на двух составляющих при обращении к исполнителю по некачественной коммунальной услуге:

- 1) требование перерасчета;
- 2) требование устранить причину предоставления некачественной КУ.

Значительная часть требований и жалоб потребителей касается не качества самой услуги, а качества передаваемых потребителю коммунальных ресурсов (горячей, холодной воды и др.).

Важно: качество коммунальной услуги не равнозначно качеству передаваемых потребителю коммунальных ресурсов.

Например, причинами ненадлежащего качества КУ по ГВС (низкая температура горячей воды) могут быть недостаточная температура теплоносителя, подаваемого РСО на вход дома; отсутствие линий рециркуляции вне зон ответственности собственников.

В таких случаях у УО отсутствует реальная возможность обеспечения населения КУ надлежащего качества.

Однако не редки случаи, когда предоставление некачественных КУ происходит по вине УО из-за ненадлежащего содержания ОИ.

Важно: процедура оформления некачественного предоставления КУ не зависит от наименования услуги и подчиняется единым требованиям.

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлен в [разд. X](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

Исполнителем коммунальных услуг может быть УО по договору управления или ТСЖ (кооператив), если у собственников заключен с ними договор, включающий условия предоставления КУ.

В данном случае ответственность за качество предоставляемых КУ соответственно несет организация, управляющая МКД (УО, ТСЖ, кооператив).

Если у собственников договор поставки коммунального ресурса заключен напрямую с соответствующей РСО, в этом случае РСО несет ответственность за режим и качество подачи коммунальной услуги. Такие договоры возможны при непосредственной форме управления.

В случае предоставления КУ ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом АДС исполнителя или иную службу, указанную исполнителем ([п. 105](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Такое сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в журнале приема заявок АДС.

Потребитель обязан сообщить свои Ф.И.О., точный адрес проживания, а также вид предоставленной КУ ненадлежащего качества ([п. 106](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

В ответ сотрудник АДС обязан сообщить потребителю свои Ф.И.О., регистрационный номер заявки и время ее приема.

Если сотруднику АДС известна управляющая этим домом организация, он обязан незамедлительно довести до нее полученную информацию.

В случае если сотруднику АДС не известны причины предоставления КУ ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества КУ. А также уведомить РСО, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, о дате и времени проведения проверки.

Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения от

потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник АДС обязан незамедлительно с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с потребителем времени проведения проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки любым доступным способом (п. 108 Правил предоставления коммунальных услуг).

По результатам проверки составляется акт о предоставлении КУ ненадлежащего качества, подписывается заинтересованными лицами, участвующими в проверке (их представителями).

Первый экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются лицам, участвующим в проверке (п. 109 Правил предоставления коммунальных услуг).

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

Далее в ходе проверки факт предоставления некачественных услуг может:

- 1) подтвердиться;
- 2) не подтвердиться.

Эти два варианта развития событий имеют различные последствия.

Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, в акте проверки указываются:

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества КУ;
- использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества КУ.

Такой акт служит основанием для перерасчета размера платы за КУ, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

Важно: точкой отсчета для перерасчета являются дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества КУ, указанные в журнале регистрации сообщений потребителей.

Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердился, в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества КУ.

Иногда при проведении проверки возникает спор по качеству КУ и (или) величине ее отступления от установленных параметров. Тогда любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества КУ.

Обратите внимание: расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате такой экспертизы установлено отсутствие факта нарушения

качества КУ, потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение.

Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, а также не позднее трех рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки.

Если никто из заинтересованных лиц не заявил о проведении экспертизы, но спор о качестве КУ остался неразрешенным, определяются дата и время проведения повторной проверки качества КУ с участием приглашенных исполнителем:

- представителей ГЖИ;
- представителей общественного объединения потребителей.

В акте повторной проверки должны быть указаны дата и время ее проведения. Представителям, участвующим в подписании акта, исполнитель обязан передать по одному экземпляру акта повторной проверки (п. 110 Правил предоставления коммунальных услуг).

Напоминаем, что потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых КУ в отсутствие исполнителя. Указанный акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета МКД (председателем ТСЖ или кооператива, если управление МКД осуществляется товариществом или кооперативом).

Такая возможность предусмотрена п. 110 (1) Правил предоставления коммунальных услуг:

- при непроведении исполнителем проверки в установленный срок (не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время, п. 108 Правил предоставления коммунальных услуг);
- при невозможности уведомить исполнителя о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы.

Исполнитель составляет акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ, который подписывается исполнителем и не менее двумя незаинтересованными лицами при уклонении потребителя:

- от согласования времени проведения проверки исполнителем;
- подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ.

Указанный акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

Обратите внимание: после устранения причин нарушения качества КУ исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется КУ надлежащего качества в необходимом объеме.

3. Некачественное водоснабжение

3.1. Что делать, если из крана идет грязная вода?

Вода из крана далеко не всегда внушает желание жильцу пробовать ее на вкус, да и использовать ее в гигиенических целях не очень хочется. Чаще всего это бывает после отключения для проведения аварийных или плановых работ на магистральных трубопроводах. Вода идет из крана с примесями, имеет неприятный запах и цвет. Можно попробовать просто слить грязь, но

если так происходит уже не первый день, необходимо принимать меры.

Существует несколько причин, от которых зависит качество и состояние воды.

- Средний срок изнашивания водопроводных труб примерно 20 лет. За это время они неоднократно ломаются или загрязняются.

- Поставлены новые трубы - перед заменой их никак не обрабатывают и не чистят, а значит, внутри остается пыль и грязь.

- Прежде чем вода попадает в МКД, она проходит многоуровневый процесс очистки. Нарушение в одном из этих уровней может послужить причиной загрязнения.

Качество питьевой воды должно соответствовать гигиеническим нормативам перед ее поступлением в распределительную сеть, а также в точках водоразбора наружной и внутренней водопроводной сети.

Санитарно-эпидемиологические требования к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению установлены в [ст. 19](#) Федерального закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения".

Согласно этой [статье](#) питьевая вода должна быть безопасной в эпидемиологическом и радиационном отношении, безвредной по химическому составу и должна иметь благоприятные органолептические свойства.

Организации, осуществляющие ГВС, ХВС с использованием централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, обязаны обеспечить соответствие качества горячей и питьевой воды указанных систем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Население городских и сельских поселений должно обеспечиваться питьевой водой в приоритетном порядке в количестве, достаточном для удовлетворения физиологических и бытовых потребностей.

[СанПиН 2.1.4.1074-01](#) устанавливает гигиенические требования к качеству питьевой воды, а также правила контроля качества воды, производимой и подаваемой централизованными системами питьевого водоснабжения населенных мест (далее - системы водоснабжения).

Не допускается присутствие в питьевой воде различимых невооруженным глазом водных организмов и поверхностной пленки ([п. 3.5.1](#) СанПиН 2.1.4.1074-01).

Мутная или ржавая вода заметна сразу же. Однако не всегда можно на глаз определить, что вода недостаточно чистая. Надо бить тревогу, если:

- после мытья остаются зеленые и желтые следы на посуде;
- на раковине появляются разводы черного цвета;
- вода начинает пениться при взаимодействии с кастрюлями из алюминия;
- в воде есть чужеродные примеси с неприятным запахом.

Алгоритм действий следующий.

Во-первых, слить достаточное количество воды из крана и посмотреть на изменения воды.

Во-вторых, обратиться письменно в УО, ТСЖ, кооператив с жалобой на качество питьевой воды.

В-третьих, составить вместе с представителями исполнителя акт о предоставлении некачественной услуги.

В-четвертых, если УО отказывается или уклоняется от составления акта, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых КУ в отсутствие исполнителя. Указанный акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета МКД либо председателем ТСЖ или кооператива, если управление домом осуществляется товариществом или кооперативом.

В-пятых, если УО не реагирует на ваши жалобы, необходимо обратиться в ГЖИ с жалобой на нарушение лицензионных требований со стороны УО.

Важно: деятельность ТСЖ и кооперативов, управляющих МКД, не лицензируется, поэтому ГЖИ может провести в отношении этих организаций внеплановую проверку соблюдения нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами, выполнения требований к предоставлению КУ в МКД, а также требований к содержанию ОИ.

В-шестых, обратиться в Роспотребнадзор. По итогам экспертизы на проверку качества воды, которая должна проводиться в присутствии потребителя КУ, представителя УО и РСО (при необходимости), составляется акт о предоставлении КУ ненадлежащего качества.

Обратите внимание: забор воды - услуга платная, однако этот метод самый действенный. Составленный акт с результатами экспертизы считается основанием для перерасчета коммунальных платежей или выплаты компенсаций за причиненный вред жизни и здоровью потребителя. Роспотребнадзор обяжет устранить причину подачи некачественной воды УО или РСО в зависимости от того, кто виноват.

В-седьмых, если ваши действия оказались безрезультатными, собирайте необходимые документы и обращайтесь в суд.

Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению влечет административную ответственность (ст. 6.5 КоАП РФ).

3.2. Что делать, если из горячего крана течет холодная вода?

Самое распространенное нарушение - несоответствие температуры горячей воды установленным требованиям.

Верховный Суд РФ в своем [решении](#) от 31.05.2013 N АКПИ13-394 отметил следующее.

[СанПиН 2.1.4.2496-09](#) устанавливает гигиенические требования к качеству воды и организации систем централизованного ГВС, а также правила контроля качества подаваемой воды и является обязательным для исполнения всеми юридическими лицами, ИП, чья деятельность связана с организацией и (или) обеспечением систем централизованного ГВС. Санитарно-эпидемиологическими [правилами](#) определены требования к качеству горячей воды, подаваемой потребителям при предоставлении КУ по ГВС по такому показателю, обеспечивающему ее безопасность, как температура. Данный показатель характеризуется минимальным (не ниже 60 °С) и максимальным (не выше 75 °С) пределом и не допускает отклонений от указанного температурного режима, при соблюдении которого обеспечивается качество КУ. Отклонения установлены исключительно для целей изменения размера платы за КУ по ГВС ненадлежащего качества, но они не указывают на изменение санитарно-эпидемиологического норматива качества горячей воды.

Даже если тарифы для РСО устанавливались с учетом температуры горячей воды, равной 55 °С, РСО все равно обязана соблюдать требования законодательства, согласно которым

температура горячей воды должна быть не ниже 60 °С (см. [Постановление](#) ФАС Центрального округа от 16.04.2014 N А68-2655/2013).

Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами влечет наложение административного штрафа ([ст. 7.23](#) КоАП).

Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению также влечет административную ответственность ([ст. 6.5](#) КоАП РФ).

Причины низкой температуры горячей воды

1. Проблемы непосредственно в МКД:

- отсутствует линия рециркуляции горячей воды. За ночь вода в системе ГВС остывает, так как отсутствует разбор воды. Поэтому утром надо слить холодную воду со стояков, чтобы пошла горячая вода;

- не отрегулирована система ГВС в доме;

- ненадлежащее содержание ОИ - трубы отопления и ГВС со временем забиваются. Если их вовремя не менять, вместо горячей воды будет сочиться тонкая струйка чуть теплой, а батареи вовсе перестанут греться;

- циркуляция горячей воды может ухудшиться после ремонта у соседей (замена труб и стояков на пластиковые другого внутреннего диаметра, перенос трубы ГВС в стену под плитку или панели, неправильная установка смесителей, биде и т.д.).

За надлежащее содержание ОИ, к которому относится и система ГВС в доме, отвечает УО, ТСЖ или кооператив.

При этом все необходимые работы для надлежащего содержания ОИ организация, управляющая МКД, обязана выполнять независимо от наличия финансовых средств.

Если средства на текущий ремонт не предусмотрены в плате за жилое помещение, УО обязана предложить собственникам принять решение о дополнительном финансировании работ по восстановлению линии рециркуляции в доме, предварительно подготовив смету и перечень работ.

Если требуются работы капитального характера, то УО должна провести техническое обследование системы ГВС (при необходимости заказать экспертизу) для обоснования необходимости переноса сроков по капремонту системы ГВС в МКД. Затем собственники принимают такое решение на ОСС и передают его в региональный Фонд капремонта, ГЖИ и в уполномоченные органы государственной власти субъекта РФ или ОМСУ.

Если в отсутствии горячей воды виновны собственники в доме, то УО по заявлению пострадавшей стороны:

- выявляет причину нарушения;

- проводит осмотр внутриквартирного оборудования предполагаемого виновника;

- выдает ему предписание об устранении нарушений.

Если предписание не будет выполнено, УО может обратиться в суд.

2. Внешние причины:

- МКД является концевым на линии подачи ГВС. Если линия не закольцована, то горячая вода уходит в дома, расположенные ближе к источнику ГВС, а ваш дом страдает;
- отсутствие насосов на центральной тепловой подстанции в зоне ответственности РСО;
- аварии и разрушения на магистральном водоводе;
- нарушение технологического процесса в зоне ответственности РСО и т.д.

Зачастую от организации, управляющей МКД, ничего не зависит. Она, конечно, будет параллельно с жителями дома обращаться в различные инстанции, но это длительный процесс, и он не всегда заканчивается положительным решением.

А вот если в предоставлении некачественной услуги ГВС виновен поставщик коммунального ресурса, то шанс на восстановление температуры горячей воды есть. А у жителей есть возможность пересчитать плату и получить моральную компенсацию.

Для подтверждения права на снижение размера платы за коммунальный ресурс исполнителю следует:

- вызвать представителей РСО для участия в проверке по жалобам потребителей (иметь документальные доказательства такого уведомления);
- фиксировать результаты проверки актом в строгом соответствии с [Правилами предоставления коммунальных услуг](#);
- хранить показания ОДПУ, фиксирующие параметры коммунального ресурса на вводе в дом.

Измерение температуры горячей воды

Чтобы утверждать, что температура воды в кране не соответствует зафиксированным в законе нормам, нужно ее правильно измерить (все действия должны проводиться на кране или смесителе):

- открыть кран горячей воды (кран с холодной водой должен быть закрыт) с достаточным напором и подождать порядка трех минут для установления максимальной температуры;
- взять емкость объемом, вмещающим измерительный прибор;
- направить струю воды из крана в емкость, чтобы вода постоянно вытекала наружу;
- опустить нижний конец бытового термометра с капиллярной трубкой в центр емкости сосуда с горячей водой до уровня минимальной отметки;
- выждать необходимое время до момента, когда столбик термометра прекратит движение вверх;
- для точности результата желательно провести измерения в разных местах и сравнить получившиеся параметры.

Если делать замер температуры горячей воды самостоятельно, то результат будет приблизительным, в первую очередь из-за отсутствия у жителей необходимых средств измерения. Тем не менее составленный акт послужит основанием для предъявления претензии УО или РСО - в зависимости от того, кто является исполнителем этой КУ в МКД.

Следует иметь в виду, что комиссия с участием УО и РСО (при необходимости) выполняет

все требуемые замеры согласно Методическим указаниям МУК 4.3.2900-11 и составляет акт на бланке организации в двух экземплярах, один из которых остается у собственника квартиры.

Акт замера температуры горячей воды должен содержать показания, полученные во время проведения процедуры.

Замеры должны проводиться:

- в квартире заявителя;
- узле управления ГВС в доме, местом измерения должен служить аварийный кран сброса ГВС.

Необходимо уточнить, когда проводилась последняя поверка прибора, которым проводится замер. Срок должен быть указан в свидетельстве о поверке, так как по истечении указанного срока погрешности результатов могут быть значительными, а сами значения температуры не будут считаться достоверными.

Алгоритм действий потребителя в целом такой же, как и в случае подачи некачественной питьевой воды:

1) сливаем достаточное количество воды из крана и засекаем время, необходимое для того, чтобы вода стала горячей;

2) обращаемся письменно в УО, ТСЖ, кооператив с жалобой на нарушение нормативной температуры горячей воды;

3) составляем акт о предоставлении некачественной услуги.

После того как факт будет зафиксирован, УО или РСО обязана сделать перерасчет за некачественно оказанную услугу. Время предоставления некачественной услуги считается со дня подачи заявки либо со дня, указанного в акте.

Далее, если нужного результата не достигли, обращаемся в ГЖИ, Роспотребнадзор, а затем в суд.

4. Повреждение электроприборов и бытовой техники из-за скачка напряжения

Если вы подозреваете, что электроприборы и бытовая техника повреждены в результате скачка напряжения в электросети, поинтересуйтесь у соседей, нет ли у них подобных проблем. Если пострадали не только вы, но и другие жители дома, то, безусловно, речь идет о некачественном электроснабжении. В этом случае **надо определить виновное лицо, которое должно возместить нанесенный ущерб.**

Виновным лицом может быть:

- РСО, если причиной выхода из строя бытовой техники послужили авария или перепад напряжения в электрических сетях, расположенных до вводно-распределительного устройства дома;

- УО, ТСЖ, ЖСК или подрядная организация по обслуживанию ОИ в МКД (непосредственное управление), если причиной ущерба являются аварии на внутридомовых электрических сетях, проходящих от границы ответственности с РСО до квартиры пострадавшего (например, отгорел нулевой провод в щитовой дома, при сходе снега с крыши дома поврежден кабель и т.д.);

- третье лицо, если его действия привели к сбою в электрической сети дома (например, сосед, самостоятельно проводивший ремонт и нарушивший правила монтажа или эксплуатации электроустановок, или организация, которая вела работы и повредила кабель).

Затем необходимо письменно обратиться в энергоснабжающую организацию и УО, ТСЖ, кооператив (в случае если потерпевший является собственником частного дома, достаточно будет обратиться в энергоснабжающую организацию), которые дадут свои заключения о том, кто виноват в случившемся.

На подстанциях установлено специальное оборудование, которое фиксирует малейший скачок в сети электропередачи. По просьбе обратившихся граждан они обязаны выдать подтверждающий документ, если сбой электроэнергии действительно был. Для определения причин ущерба энергоснабжающими компаниями могут создаваться специальные комиссии или привлекаться сторонние эксперты, которые проведут обследование состояния сетей электроснабжения и вышедшей из строя техники. Один экземпляр или копия акта обследования направляется заявителю в срок не позднее 30 календарных дней с момента обращения.

Ущерб, причиненный перепадом напряжения в сети, нужно доказать. Для этого рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Во-первых, при обнаружении перепада напряжения в сети вызовите аварийную бригаду, так как факт скачка напряжения обязательно должен быть зафиксирован в акте о происшедшей перемене напряжения с указанием даты и точного времени.

Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе. При этом вы должны сообщить свои данные (Ф.И.О.), точный адрес, а также вид предоставленной КУ ненадлежащего качества - "электроснабжение".

Во-вторых, обратитесь письменно в УО, ТСЖ или кооператив (в зависимости от способа управления МКД) по вопросу проведения обследования и составления акта о причинении ущерба имуществу потребителя. В соответствии с п. 152 Правил предоставления коммунальных услуг исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан, помимо исполнителя, двумя незаинтересованными лицами. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя.

В-третьих, составьте с соседями акт о причинении ущерба с указанием даты, времени произошедшего, с описанием поврежденной техники. Документ должны подписать минимум двое потребителей и председатель совета МКД либо председатель ТСЖ или кооператива в зависимости от способа управления МКД. Договоритесь с соседями о том, что им, возможно, придется подтвердить ваши утверждения в суде. Нелишним будет сделать фото- и (или) видеосъемку.

В-четвертых, отнесите вышедшую из строя бытовую технику в сервисный центр и запросите заключение о причинах неисправности и возможной стоимости ремонта. Вам необходимо получить заключение сервисного центра о том, что техника вышла из строя по причине скачка напряжения. Стоимость этой услуги впоследствии следует включить в исковое заявление.

В-пятых, если изделия ремонту не подлежат, потребуются услуги независимых оценщиков.

Они посчитают сумму ущерба, исходя из стоимости "утраченной" техники с учетом износа. Стоимость этой услуги также стоит включить в исковое заявление, если дело дойдет до суда.

Далее на основании собранных документов можно **требовать с виновного лица возмещения причиненного вреда**. Для этого необходимо направить письменную претензию с требованием возмещения нанесенного ущерба в адрес виновного лица.

Применительно к энергоснабжающей организации надо ссылаться на [ст. 309, п. 1 ст. 539, п. 1 ст. 547](#) ГК РФ и [Закон](#) о защите прав потребителей. Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя ([п. 1 ст. 7](#) Закона о защите прав потребителей). Вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред ([п. 1 ст. 1064](#) ГК РФ). Требовать компенсации может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет ([ст. 1095](#) ГК РФ).

УО, ТСЖ или кооператив являются исполнителями ЖКУ, поэтому к ним применяются также нормы жилищного законодательства. Обязанности исполнителя коммунальных услуг установлены [п. 31](#) Правил предоставления коммунальных услуг, ответственность исполнителя указана в [п. п. 149 - 155 \(2\)](#) Правил предоставления коммунальных услуг.

Общее имущество собственников в МКД должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства РФ (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц ([пп. "б" п. 10](#) Правил содержания общего имущества).

При предоставлении исполнителем потребителю КУ ненадлежащего качества потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в [Законе](#) о защите прав потребителей, если параметры напряжения и частоты в электрической сети в помещении потребителя не отвечают требованиям, установленным законодательством РФ ([пп. "д" п. 157](#) Правил предоставления коммунальных услуг).

Претензию подготовьте в двух экземплярах. Один с отметкой о вручении остается у вас.

К претензии приложите копии всех подтверждающих ваши требования документов (актов, заключений, экспертиз, при необходимости переписку по данному вопросу с различными организациями).

Если виновная организация (или конкретное лицо) ответила отказом или вообще не отреагировала на обращение в течение 30-дневного срока, следующим шагом становится обращение в Роспотребнадзор с жалобой о защите прав потребителей ([см. разд. II](#)).

Но чаще всего приходится **обращаться в суд с исковым заявлением** на основании [ст. 17](#) Закона о защите прав потребителей.

В суде придется доказать:

1) факт причинения имущественного ущерба потребителю выходом из строя его бытовой техники (подтверждается актом сервисного центра);

2) факт того, что бытовая техника потребителя пришла в негодность в результате перепада напряжения (подтверждается актом сервисного центра);

3) факт перепада напряжения в электрической сети (подтверждается актом аварийной службы, либо актом энергоснабжающей организации, либо актом о некачественной услуге и

причинении ущерба УО, ТСЖ, кооператива).

Потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах ([п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей](#)).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления КУ, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги. При этом требования, предъявленные по истечении 3 лет со дня возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска ([п. 151 Правил предоставления коммунальных услуг](#)).

Обратите внимание: чем больше будет обращений от жителей вашего дома в УО и энергоснабжающую организацию о возмещении причиненного ущерба, тем скорее рассмотрят ваш вопрос и проведут все необходимые обследования для выявления причины и виновного в некачественной услуге.

5. Некачественное отопление

С началом отопительного периода в различные приемные поступает огромное количество обращений жителей на отсутствие отопления или на чуть теплые батареи в квартирах. Основная причина - УО не успевают отрегулировать систему отопления сразу во всех домах, которыми управляют. К тому же ситуацию осложняют аварии на магистральных трубопроводах, на вводах в МКД. Как правило, в течение 10 - 14 дней все входит в норму. Вот тогда выявляются случаи некачественного отопления, которые имеют совершенно другие причины.

Примерно в 30% случаев виновниками проблем с отоплением в МКД становятся сами жители (самостоятельная замена радиаторов, установка дополнительных батарей, обустройство обогрева пола посредством трубопровода и т.д.).

Ремонт системы отопления в МКД проводится в соответствии с проектом. Любые перепланировки и реконструкции в квартире должны быть заблаговременно согласованы с уполномоченными органами.

При проведении замены стояков, радиаторов собственники не задумываются о последствиях.

Например, современные батареи с терморегуляторами требуют иной установки, нежели чугунная батарея. Если установить их напрямую к общему стояку, то запорная арматура (вентиль) на радиаторе будет перекрывать циркуляцию теплоносителя по всему стояку. Для правильной установки таких радиаторов необходимо проложить по квартире дополнительный трубопровод (перемычка), который позволит регулировать поступающее в квартиру тепло без ущерба для всей системы отопления дома.

При замене металлических труб на пластиковые нужно учитывать разницу внутренних диаметров указанных труб. К тому же не всякие пластиковые трубы пригодны для отопления.

Еще одна причина, по которой УО не всегда могут выполнять в полной мере свои обязанности по надлежащему содержанию ОИ, - ремонт, в ходе которого собственники закрывают доступ не только к внутриквартирным сетям, но и к стояку, трубам, являющимся общим имуществом.

Последствия таких действий могут быть плачевными: когда трубы закрыты плиткой или гипсокартоном, невозможно проводить их осмотр и диагностику, место протечки определить очень сложно. А в случае аварии необходимо демонтировать кафель в ванной, убрать короба и т.д., чему собственники всячески противятся. Пока УО, ТСЖ или кооператив в соответствии с

законом оформляют уведомления, пишут обращения в суд и получают доступ к инженерным коммуникациям, все соседи нарушителя вынуждены оставаться без тепла.

Иногда собственники при замене радиаторов устанавливают дополнительные обогревающие элементы. В этом случае они просто забирают часть тепла у своих соседей. Ведь количество обогревающих элементов и объемы выделяемого ими тепла рассчитываются еще при проектировании и строительстве дома.

В случае если в результате такого ремонта нарушится схема теплоснабжения дома и пострадают другие жители, УО может потребовать все вернуть в первоначальное состояние, в том числе в судебном порядке.

Услуга отопления - одна из самых затратных коммунальных услуг в МКД. В условиях постоянно повышающихся тарифов за ЖКУ отсутствие отопления в квартирах при наступлении холодов либо постоянный холод в квартире зимой вызывает резко негативную реакцию. Поэтому так важно уметь правильно защитить свое право на комфортную жизнь.

Оптимальные и допустимые параметры температурного режима в помещениях в холодный период года приведены в табл. N 4 в соответствии с требованиями приложения N 2 к СанПиН 2.1.2.2645-10.

Таблица N 4

Наименование помещений	Температура воздуха, °С	
	оптимальная	допустимая
Жилая комната	20 - 22	18 - 24
Жилая комната в районах наиболее холодной пятидневки (-31 °С и ниже)	21 - 23	20 - 24
Туалет	19 - 21	18 - 26
Ванная, совмещенный санузел	24 - 26	18 - 26
Межквартирный коридор	18 - 20	16 - 22
Вестибюль, лестничная клетка	16 - 18	14 - 20
Кладовые	16 - 18	12 - 22

В случаях как недотопа, так и перетопа в квартирах порядок составления акта о предоставлении некачественной услуги одинаков, но в заявлении необходимо акцентировать внимание на том, что в квартире температура ниже или выше нормы.

Алгоритм действий при отсутствии или некачественном отоплении в квартире следующий.

Во-первых, если температура в квартире не соответствует нормативам, необходимо уведомить исполнителя услуги, позвонив в аварийно-диспетчерскую службу либо письменно.

Во-вторых, проследите, чтобы вашу жалобу зарегистрировали в журнале. Для этого в аварийно-диспетчерской службе нужно поинтересоваться, кто конкретно принял вашу заявку, узнать ее регистрационный номер и, конечно, сообщить причину звонка, фамилию и адрес. Эта отметка - основание для признания исполнителем факта неоказания услуги.

В-третьих, представители УО в течение двух часов обязаны согласовать с жильцом дату и время проведения проверки, прийти к потребителю и составить акт, измерив температуру в его квартире. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю.

Обратите внимание: измерение температуры воздуха в жилых помещениях осуществляется в наибольшей по площади жилой комнате, в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м.

Измерительные приборы должны пройти поверку и иметь соответствующий сертификат ([п. 6.9 ГОСТ 30494-2011](#)).

В холодный период года измерение показателей микроклимата, в том числе температуры в помещениях, следует выполнять при температуре наружного воздуха не выше -5 °С ([п. 6.1 ГОСТ 30494-2011](#)).

Если представители УО не приходят, пригласите свидетелей, например соседей или совет МКД, и в их присутствии произведите те же замеры, затем все это задокументируйте - составьте акт.

В-четвертых, надлежаще оформленный акт проверки качества КУ является основанием для перерасчета платы за отопление. Для этого необходимо письменно обратиться в УО о перерасчете за некачественное отопление, приложив копию акта о нарушении качества коммунальной услуги. Ответ должны дать в течение 10 дней (по [Закону](#) о защите прав потребителей).

Не забудьте, что время предоставления некачественной услуги считается со дня подачи заявки либо со дня, указанного в акте.

В-пятых, если УО не реагирует на обращения потребителей или дает формальные отписки не по существу вопроса, следует обратиться в контролирующие органы или в суд.

На бездействие УО надо в первую очередь пожаловаться в ГЖИ и Роспотребнадзор ([см. разд. II](#)).

В-шестых, произвести расчеты переплаты за отопление и направить исковое заявление в суд. В соответствии с [п. 157](#) Правил предоставления коммунальных услуг при предоставлении исполнителем потребителю КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в [Законе](#) о защите прав потребителей, если установлено, что температура воздуха в помещении потребителя ниже установленной законодательством.

Важно: говорить о предоставлении некачественной услуги можно, если приняты необходимые меры по утеплению квартиры (например, заклеили щели, если окна деревянные, поставили уплотнение на входную дверь).

Следует иметь в виду, что температура отопительных приборов и стояков в жилых помещениях не является показателем качества предоставления услуги в виде отопления. При положительной температуре наружного воздуха чуть теплые батареи компенсируют потери тепла в квартире и создают нормативную температуру внутреннего воздуха.
