



КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ Часть 1.

ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ



ЖК РФ – Жилищный Кодекс Российской Федерации;

ГК РФ – Гражданский Кодекс Российской Федерации;

ПП РФ – постановление Правительства Российской Федерации;

НПА – нормативно-правовой акт;

ЕСИА - единая система идентификации и аутентификации («универсальный ключ» к ресурсам электронного правительства

во всей России. ЕСИА предоставляет пользователю единую учетную запись для получения электронных госуслуг и сервисов).

ГИС ЖКХ – государственная информационная система

ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ



МКД – многоквартирный дом;

АДС – аварийно-диспетчерская служба.

ОСС – общее собрание собственников помещений в МКД;

ОИ – общее имущества собственников помещений в МКД;

УО – управляющая организация;

ДУ – договор управления МКД;

ТСЖ - товарищество собственников жилья;

ИП – индивидуальный предприниматель;

ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ



ЖУ – жилищные услуги, предоставляемые в МКД;

КУ – коммунальные услуги, предоставляемые в МКД;

ОДПУ - общедомовой (коллективный) прибор учета коммунальных ресурсов;

ИПУ – индивидуальный (квартирный) прибор учета коммунальных ресурсов;

ГЖИ – государственная жилищная инспекция;

Роспотребнадзор - Федеральная служба по надзору в сфере защиты

прав потребителей и благополучия человека;

ОМСУ – орган местного самоуправления;

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



Коммунальные услуги - осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям *любого КР* 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 коммунальной услуге относится услуга *по обращению с твердыми коммунальными отходами* (ТКО) ([п.2](#) Правил [№354](#)).

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



Коммунальные ресурсы (КР):

- холодная вода,
- горячая вода,
- электрическая энергия,
- природный газ, бытовой газ в баллонах,
- тепловая энергия (теплоноситель в виде горячей воды в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения)),
- твердое топливо при наличии печного отопления.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



К коммунальным ресурсам приравниваются **сточные бытовые воды**, отводимые по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения ([п. 2](#) Правил [№354](#)).

Коммунальные ресурсы используются для **предоставления КУ** и потребляются **при содержании ОИ** в МКД.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



**Коммунальные ресурсы на содержание
общего имущества (КР на СОИ) –
коммунальные ресурсы, потребляемые
при выполнении *минимального перечня* услуг и
работ необходимых для обеспечения
надлежащего содержания ОИ в МКД.**

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



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 ([абзац 2 п. 40](#) Правил № 354).

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



ВАЖНО!

Пункт 29 Правил №491:

- 1) КР на СОИ оплачиваются в составе **платы за содержание** жилого помещения, если домом управляет УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК.
- 2) При **непосредственном управлении** МКД либо если способ управления **не выбран или не реализован**, собственникам начисляют плату за **коммунальные услуги на ОДН**.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или ИП, *предоставляющий потребителю КУ.*

Потребитель – собственник/пользователь жилого/нежилого помещения в МКД, *потребляющего КУ.*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Нежилое помещение в МКД - помещение, *указанное в проектной или технической документации* на дом либо в электронном паспорте дома, которое *не является жилым* помещением и *не включено в состав ОИ*, независимо от наличия отдельного входа или подключения (технологического присоединения) к внешним сетям инженерно-технического обеспечения, в том числе встроенные и пристроенные помещения.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



ВНИМАНИЕ!

К нежилым помещениям относятся машино-места, подземные гаражи и автостоянки, предусмотренные *проектной документацией* и расположенные *в границах здания.*

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Степень благоустройства МКД – качественная характеристика, определяемая *наличием и составом* внутридомовых инженерных систем, обеспечивающих предоставление потребителям *КУ тех видов*, которые могут быть предоставлены с использованием таких систем.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Внутридомовые инженерные системы – инженерные коммуникации (сети), механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, *являющиеся ОИ и предназначенные:*

- для подачи КР *от централизованных сетей* инженерно-технического обеспечения *до внутриквартирного* оборудования;

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



- для производства и предоставления **КУ по отоплению и (или) ГВС** (при отсутствии централизованных теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения).

К внутридомовым инженерным системам относятся **мусороприемные камеры, мусоропроводы.**

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Централизованные сети инженерно-технического обеспечения – совокупность трубопроводов, коммуникаций и других сооружений, предназначенных *для подачи КР к внутридомовым инженерным системам* (отведения сточных вод из внутридомовых инженерных систем).

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Внутриквартирное оборудование - находящиеся в жилом/нежилом помещении в МКД инженерные коммуникации, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, *не входящие в состав ОИ*, с использованием которых осуществляется *потребление КУ*.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Коллективный (общедомовый) прибор учета (ОДПУ) - средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) КР, поданного в МКД.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Индивидуальный прибор учета (ИПУ) – средство измерения (совокупность средств измерения и дополнительного оборудования), используемое для определения объемов (количества) потребления КР в жилом/нежилом помещении в МКД (за исключением жилого помещения в коммунальной квартире).

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Комнатный прибор учета электрической энергии – средство измерения, используемое для определения объемов (количества) потребления электрической энергии *в одном жилом помещении* потребителя или *в нескольких жилых помещениях*, занимаемых потребителем в коммунальной квартире, если такой прибор учета позволяет определить объем (количество) потребления электрической энергии **суммарно по нескольким жилым помещениям** потребителя.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



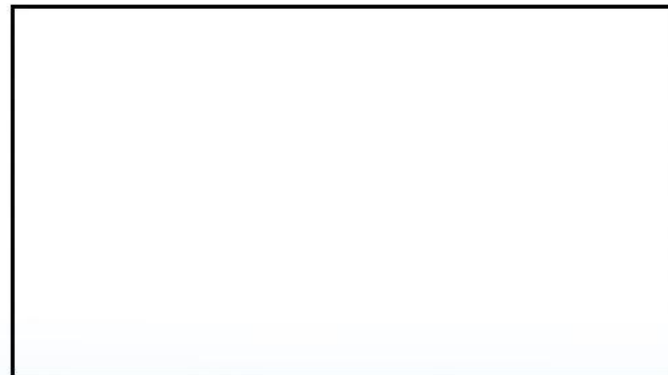
Распределитель - устройство, используемое в МКД, оборудованном ОДПУ тепловой энергии, и позволяющее определить **долю объема** потребления КУ по отоплению, приходящуюся на отдельное жилое/нежилое помещение, в котором установлены такие устройства, **в общем объеме** потребления КУ по отоплению во всех жилых/нежилых помещениях, где установлены распределители.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Норматив потребления КУ – количественный показатель *объема потребления* КР, утверждаемый в органами госвласти субъектов РФ и применяемый для расчета размера платы за **КУ при отсутствии** приборов учета и в иных случаях, предусмотренных Правилами [№354](#).

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Норматив потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в МКД – количественный показатель объема потребления коммунального ресурса, применяемый *для расчета размера платы за КР на СОИ*, а также *размера расходов* потребителей на оплату холодной воды, горячей воды, отведения сточных вод, электрической энергии, потребляемых *при выполнении минимального перечня* услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания ОИ и при использовании *входящего в состав ОИ оборудования*, предназначенного для обеспечения благоприятных и безопасных условий проживания граждан.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



Ресурсоснабжающая организация (PCO) –
юридическое лицо независимо от организационно-
правовой формы, а также индивидуальный
предприниматель, осуществляющие *продажу*
коммунальных ресурсов (отведение сточных вод).

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



Предоставление КУ потребителям в МКД осуществляется ***на основе договоров,*** порядок заключения которых установлен в [разделе III](#) Правил [№354](#) «Условия договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, и порядок его заключения».

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



К таким договорам относятся:

- **договор управления** при управлении МКД управляющей компанией;
- договор, содержащего положения о предоставлении КУ, **между собственниками и ТСЖ, кооперативом.**

При непосредственном способе управления собственники заключают **прямой договор** на поставку коммунальных ресурсов с РСО.

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



ВНИМАНИЕ!

- 1) Предоставление КУ является одним из направлений деятельности по управлению МКД ([ч. 1 ст. 161](#) ЖК РФ).
- 2) При управлении МКД УО она несет ответственность за предоставление КУ ([ч. 2.3 ст. 161](#) ЖК РФ).
- 3) При заключении договора управления с ТСЖ, кооперативом КУ предоставляются УО ([ч. 11 ст. 161](#) ЖК РФ).

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



4) Предоставление КУ является предметом договора управления и его существенным условием ([ч.ч. 2, 3 ст. 162](#) ЖК РФ).

5) Исполнение обязанностей УО по договору управления является лицензионным требованием ([п. 3](#) Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденного постановлением Правительства РФ от 28 октября 2014 г. [№ 1110](#)).

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



6) УО не вправе отказаться от включения в договор управления МКД условий о предоставлении коммунальных услуг ([п. 9](#) Правил №354).

7) Заключение договоров о предоставлении КУ является стандартом управления МКД ([подп. д\) п. 4](#) Правил № 416).

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



8) 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 КР по договору, заключенному с РСО (п.14 Правил №354).

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



Исполнитель обязан ([п.31](#) Правил [№354](#)):

- 1) предоставлять потребителю КУ в необходимых для него **объемах и надлежащего качества**;
- 2) самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять **техническое обслуживание** внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются КУ;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



3) 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);

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

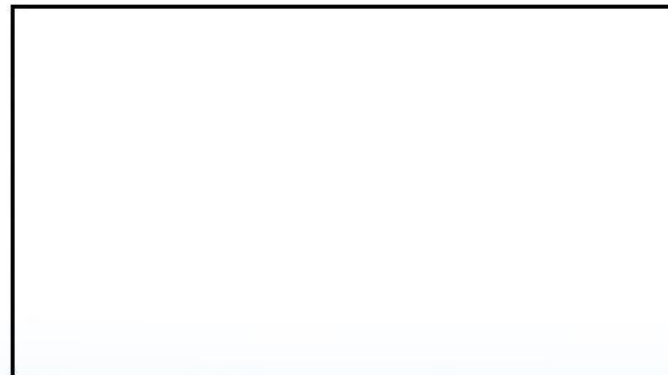


ВНИМАНИЕ!

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).

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



4) 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
([Раздел VIII](#) Правил [№354](#));

ВРЕМЕННОЕ ОТСУТСТВИЕ



ВНИМАНИЕ!

Условия перерасчета за КУ при временном отсутствии потребителя:

- 1) помещение не оборудовано ИПУ в связи с отсутствием технической возможности его установки, подтвержденной соответствующим Актом;
- 2) потребитель отсутствует более 5 дней подряд, что подтверждено документально;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



- 3) отсутствие всех проживающих в жилом помещении лиц в результате действия непреодолимой силы подтверждено соответствующими документами;
- 4) потребитель подал заявление о перерасчете платы до периода временного отсутствия либо не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия.

Перерасчет размера платы за КУ осуществляется исполнителем **в течение 5 рабочих дней** после получения письменного заявления потребителя о перерасчете.

ВРЕМЕННОЕ ОТСУТСТВИЕ



Не подлежат перерасчету:

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

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



5) при наличии ОДПУ ежемесячно снимать его показания **в период с 23-го по 25-е число** текущего месяца и заносить полученные показания **в журнал учета** показаний ОДПУ.

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВНИМАНИЕ!

УО обязана предоставить потребителю по его требованию **в течение 1-го рабочего дня** со дня обращения возможность ознакомиться **со сведениями о показаниях ОДПУ** и обеспечивать сохранность информации о показаниях ОДПУ и ИПУ в течение **не менее 3 лет.**

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



- 6) осуществлять **не реже 1 раза в 6 месяцев** снятие показаний ИПУ (распределителей), установленных **вне** жилых/нежилых помещений, проверку их состояния;
- 7) осуществлять **проверку состояния ИПУ и распределителей** в срок, не превышающий **10 рабочих дней** со дня получения от потребителя заявления;
- 8) принимать от потребителей **показания ИПУ** и использовать их при расчете размера платы за КУ, а также **проводить проверки их состояния и достоверности** сведений об их показаниях;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



9) 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 ОДН;**

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



10) уведомлять потребителей **не реже 1 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 сведений о показаниях ИПУ;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



- 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;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



- о последствиях недопуска потребителем исполнителя для проведения проверки состояния ИПУ и достоверности ранее переданных сведений о показаниях приборов учета;

ВНИМАНИЕ!

Дата и время допуска представителей исполнителя в помещение согласовываются с потребителем.

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



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

12) организовывать и проводить *проверку* такого факта с составлением:

- акта проверки;
- акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя нарушением качества КУ;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



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

14) 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;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



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

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

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВНИМАНИЕ!

Согласовать с потребителем *время доступа* в занимаемое им помещение можно:

- устно;
- направив ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения не позднее чем за 3 рабочих дня до начала проведения таких работ.

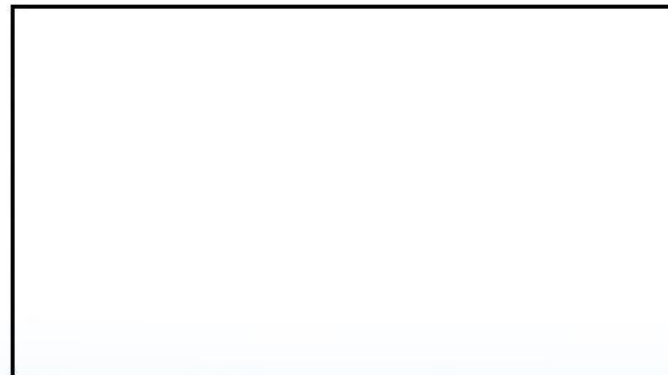
ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



В уведомлении о начале работ необходимо 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 5 рабочих дней со дня получения уведомления;
- должность, фамилию, имя и отчество лица, ответственного за проведение работ;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



17) предоставлять любому потребителю **в течение 3-х рабочих дней** со дня получения от него заявления **письменную информацию** :

- о месячных объемах потребленных КР по показаниям ОДПУ(при их наличии);
- о суммарном объеме соответствующих КР, потребленных в жилых и нежилых помещениях МКД;
- об объемах КР, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ;
- об объемах КР, предоставленных на ОДН;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



18) обеспечить *установку и ввод в эксплуатацию*
ОДПУ не позднее 3-х 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;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



19) 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;

ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ



20) осуществлять ввод в эксплуатацию ИПУ после его **ремонта, замены и поверки** в срок и порядке, которые установлены Правилами № 354.

21) заключать с РСО договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении **КУ потребителям** или при **содержании общего имущества**.

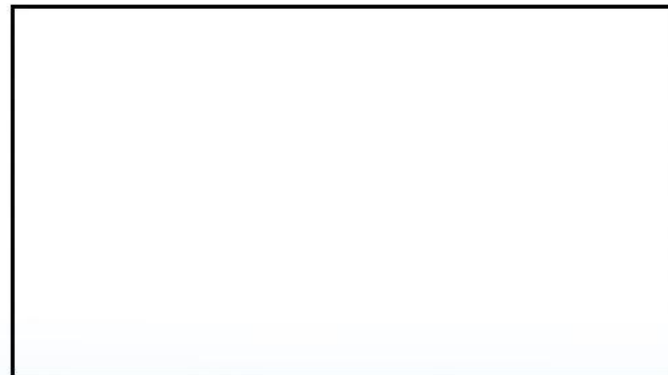
ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



Исполнитель имеет право ([п.32](#) Правил [№354](#)):

- 1) требовать внесения платы за потребленные КУ, а также - уплаты неустоек (штрафов, пеней);
- 2) требовать допуска представителей исполнителя в занимаемое потребителем жилое/нежилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования;

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВАЖНО!

а) ***Допуск должен предоставлять потребителем:***

- по мере необходимости для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления КУ;
- в любое время для ликвидации аварий;

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



- б) Проверки технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования должны проводиться не чаще 1 раза в 3 месяца.
- в) Допуск в помещение должен заранее согласовываться с потребителем по дате и времени.

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



- 3) требовать от потребителя **полного возмещения** убытков, возникших по его вине, в случае **невыполнения обязанности допустить** в занимаемое им помещение представителей исполнителя;
- 4) осуществлять **не чаще 1 раза в 3 месяца** проверку достоверности передаваемых потребителем сведений о показаниях ИПУ, установленных **в помещениях** потребителя;
- 5) осуществлять проверку состояния ИПУ **не чаще 1 раза в месяц**, если они расположены **вне** жилых/нежилых помещений;

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



6) 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;

7) **приостанавливать или ограничивать** в порядке, установленном Правилами [№354](#), подачу потребителю коммунальных ресурсов;

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



8) *привлечь 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;

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



9) осуществлять **установку и ввод** в эксплуатацию ОДПУ в МКД, собственники в которых не выполнили обязанность установить ОДПУ;

10) 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 [№354](#)).

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВНИМАНИЕ!

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 3 рабочих дней*** со дня прибытия временно проживающих потребителей ([п.57\(1\)](#) Правил [№354](#)).

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

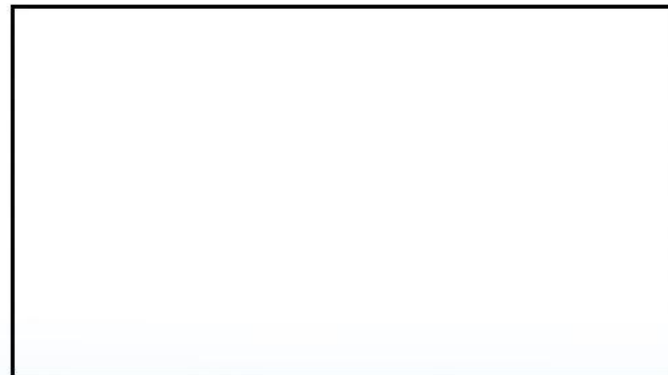


- Акта об установлении количества граждан, временно проживающих в жилом помещении.

Указанный акт подписывается ***исполнителем и потребителем***, а в случае ***отказа потребителя*** от подписания акта:

- исполнителем;
- не менее чем 2 потребителями;
- членом Совета МКД либо председателем ТСЖ или кооператива.

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



- 11) 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.

ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВАЖНО!

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

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за ([п.149](#) Правил [№354](#)):

а) **Нарушение качества КУ** – исполнитель обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за КУ в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Сроки проведения перерасчета платы за предоставление КУ ненадлежащего качества жилищным законодательством не установлены.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ВАЖНО!

Требования потребителя **об уменьшении** цены за выполненную работу (оказанную услугу), подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования ([ст. 31](#) Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ВНИМАНИЕ!

Потребитель *вправе потребовать* от исполнителя *уплаты неустоек* (штрафов, пеней) ([п.157](#) Правил [№354](#)):

- 1) если исполнитель своевременно не приступил к предоставлению КУ;
- 2) если суммарное время перерывов в предоставлении КУ за расчетный период превышает допустимые перерывы;
- 3) при предоставлении некачественных КУ;
- 4) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества КУ или их непредставлении.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



б) **Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу** потребителя вследствие:

- нарушения качества КУ,
- непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых КУ;

Причиненный вред подлежит возмещению исполнителем **в полном объеме независимо от его вины** по правилам, предусмотренным [главой 59](#) ГК РФ.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВНИМАНИЕ!

1) **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.

2) Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества КУ, подлежит возмещению **в течение 10 лет** со дня предоставления такой услуги.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



2) 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 №354).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



в) **Убытки, причиненные потребителю** в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя.

Убытки - 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).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВНИМАНИЕ!

- 1) Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению **в полной сумме сверх неустойки** (пени), установленной законом или договором.
- 2) Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков **не освобождают** исполнителя от исполнения возложенных на него **обязательств в натуре** перед потребителем.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



3) 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 процентов** суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



г) **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 [№354](#)).

***Компенсация морального вреда осуществляется
независимо***

***от возмещения имущественного вреда и понесенных
потребителем убытков.***

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВАЖНО!

С 11 января 2018г. организация, управляющая МКД, в случае **необоснованного завышения** платы за содержание жилого помещения или КУ обязана уплатить потребителю штраф **в размере 50 процентов величины превышения** начисленной платы ([ч.ч. 6–7 ст.157](#) ЖК РФ, [пункты 155\(1\)–155\(2\)](#) Правил [№354](#)).

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



Не позднее 30 дней со дня поступления письменного заявления потребителя о выплате штрафа исполнитель обязан провести **проверку правильности** исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за КУ и принять **решение**:

- а) о выявлении нарушения (полностью или частично) и выплате потребителю штрафа (полностью или частично);
- б) об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



Выплата штрафа производится, если:

- исполнитель нарушил порядок расчета платы за КУ;
- нарушение необоснованно увеличило размер платы;
- исполнитель не устранил нарушение до того, как пользователь потребовал выплатить штраф или оплатил коммунальную услугу;
- потребитель не виноват в нарушении порядка расчета платы.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ



ВАЖНО!

Исполнитель ***освобождается от ответственности*** за нарушение качества КУ, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств ***непреодолимой силы*** или ***по вине потребителя***.

К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие необходимых денежных средств.

ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ



Обязанности потребителя ([п.34](#) Правил [№354](#)):

- 1) При обнаружении каких-либо **неисправностей или аварий** срочно сообщать исполнителю КУ.
- 2) **Не препятствовать** УО проведению проверок состояния **внутриквартирного** оборудования.
- 3) Впускать представителя исполнителя КУ в жилое помещение **для проверки и снятия показаний** ИПУ.

ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ



4) **Своевременно** снимать показания ИПУ и производить оплату **не позже установленной даты**.

5) Уведомлять УО об **изменении количества проживающих** в помещении граждан.

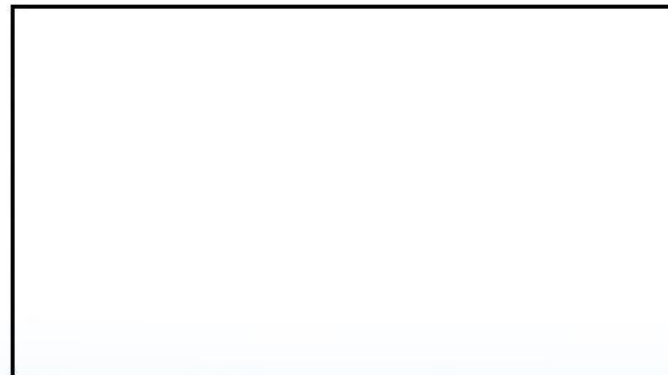
ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ



ВАЖНО!

В обязанности собственников/нанимателей в МКД входит поддержание *жилого помещения* в надлежащем состоянии и *соблюдение* Правил пользования жилыми помещениями, утвержденных постановлением Правительства РФ от 21.01.2006 [№ 25](#), а также Правил [№491](#) ([ч.4 ст.30](#) ЖК РФ).

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Права потребителя ([п.33](#) Правил [№354](#)):

- 1) Получать КУ *в полном объеме и соответствующего качества.*
- 2) Требовать от исполнителя *сведения о расчете размера* платы за услуги (с указанием всех тарифов и нормативов).
- 3) Требовать проведение *проверок качества* услуг.
- 4) Требовать *возмещение* нанесенного вреда и убытков.

ПОТРЕБИТЕЛЬ НЕ ВПРАВЕ



[П.35](#) Правил [№354](#):

- 1) Использовать бытовые приборы, которые **суммарно превышают максимальную нагрузку** на электрическую сеть.
- 2) Производить **слив теплоносителя** из системы отопления без разрешения исполнителя.
- 3) Самовольно **демонтировать или отключать** обогревающие элементы, самовольно **увеличивать** поверхности нагрева приборов отопления.

ПОТРЕБИТЕЛЬ НЕ ВПРАВЕ



4) Самовольно *нарушать пломбы* на ИПУ и в местах их подключения, *демонтировать* приборы учета и осуществлять *несанкционированное вмешательство* в их работу.

5) Осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для отопления, в результате которых в помещении будет поддерживаться температура воздуха *ниже 12 градусов* Цельсия.

ПОТРЕБИТЕЛЬ НЕ ВПРАВЕ



б) *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.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Потребитель несет гражданско-правовую ответственность за ([п.158](#) Правил [№354](#)):

а) ***невнесение*** или несвоевременное внесение платы за КУ – обязанность уплатить пени;

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



ЖКХ КОНТРОЛЬ

Национальный центр
общественного контроля
в сфере ЖКХ

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ



ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



Исполнителем КУ в МКД может быть:

- УО по договору управления;
- ТСЖ (кооператив), если собственники заключили с ними договор, включающий условия предоставления КУ;
- РСО при непосредственном управлении.

Ответственность за режим и качество подачи КУ соответственно, несет **исполнитель**.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



В случае *нарушения режима и качества* предоставления КУ следует руководствоваться положениями [Раздела X](#) «Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» Правил [№354](#).

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



- 1) Потребитель **уведомляет** АДС или иную службу, указанную исполнителем о предоставлении КУ ненадлежащего качества.

Сообщение может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в журнале приема заявок АДС.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



ВНИМАНИЕ!

При подаче заявки потребитель обязан сообщить:

- фамилию, имя и отчество;
- точный адрес проживания;
- вид предоставленной КУ ненадлежащего качества.

В ответ ***сотрудник АДС обязан сообщить*** потребителю:

- ФИО;
- регистрационный номер заявки;
- время ее приема.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



2) **Сотрудник АДС обязан:**

- незамедлительно довести до организации, управляющей этим домом, полученную информацию;
- сообщить потребителю причину нарушения режима или качества КУ (при наличии сведений);
- согласовать с потребителем точное время и дату проверки качества КУ, если неизвестна причина нарушения;
- уведомить РСО, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, о дате и времени проведения проверки.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



3) **Время проведения проверки** назначается не позднее 2-х часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ, если с потребителем не согласовано иное время.

4) **По результатам проверки:**

- составляется акт о предоставлении КУ ненадлежащего качества;
- подписывается заинтересованными лицами, участвующими в проверке (их представителями).

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ

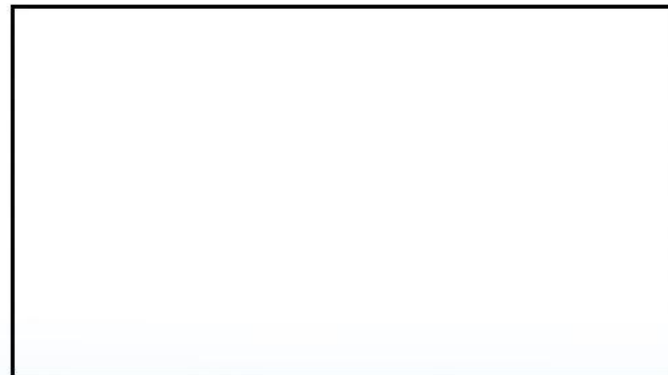


ВНИМАНИЕ!

1-й экземпляр акта передается потребителю (его представителю), *второй экземпляр* остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки *акт подписывается* другими участниками проверки и не менее чем 2-мя незаинтересованными лицами.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



5) В ходе проверки **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 коммунальной услуги.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



ВАЖНО!

Такой акт служит основанием **для перерасчета** размера платы за КУ, а также для **уплаты исполнителем неустойки** потребителю за нарушение своих обязательств.

Точкой отсчета для перерасчета являются **дата и время** сообщение потребителя в АДС о факте нарушения качества КУ, указанные **в журнале регистрации** сообщений потребителей.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



б) В ходе проверки **факт нарушения** качества КУ **не подтвердился**.

В акте проверки указывается **об отсутствии факта** нарушения качества КУ.

*В случае спора по качеству КУ и (или) величины ее отступления от установленных параметров **любой участник** проверки вправе **инициировать** проведение экспертизы качества КУ.*

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



ВНИМАНИЕ!

1) Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, а также ***не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения*** передать его копии **всем заинтересованным участникам** проверки.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



2) Расходы на проведение экспертизы, *инициированной потребителем*, несет *исполнитель*.

3) Если в результате такой экспертизы установлено отсутствие факта нарушения качества КУ, то потребитель *обязан возместить исполнителю расходы* на ее проведение.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



- 7) Если никто из заинтересованных лиц **не заявил о проведении экспертизы**, но спор о качестве КУ остался не разрешенным то определяются ***дата и время проведения повторной проверки*** качества КУ с участием приглашенных исполнителем:
- представителей ГЖИ;
 - представителей общественного объединения потребителей.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



ВНИМАНИЕ!

В акте повторной проверки должны быть указаны *дата и время* ее проведения.

Указанным *представителям*, участвующим в подписании акта, исполнитель обязан передать *по 1 экземпляру* акта повторной проверки.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



ВАЖНО!

Потребитель ***вправе составить акт проверки*** качества предоставляемых КУ ***в отсутствие исполнителя:***

- при не проведении исполнителем проверки в срок не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении, если с потребителем не согласовано иное время;
- при невозможности уведомить исполнителя о факте нарушения в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



***Указанный акт подписывается не менее чем
2 потребителями и:***

- председателем Совета МКД,
- председателем ТСЖ или кооператива.

***Этот акт также является основанием для
проведения***

***исполнителем перерасчета платы за КУ
ненадлежащего***

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



7) **После устранения причин нарушения** качества КУ исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Исполнитель в согласованное с потребителем время обязан провести проверку в помещении потребителя, и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



ВАЖНО!

Исполнитель составляет акт *о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ при уклонении потребителя:*

- от согласования времени проведения проверки с исполнителем;
- от подписания указанного акта.

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



В этом случае **Акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества КУ** подписывается исполнителем и не менее 2-мя незаинтересованными лицами.

Указанный акт составляется **в 2 экземплярах**, один из которых передается потребителю (или его представителю).

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



8) Критерии установления ***даты и времени***, начиная с которых считается, что коммунальная услуга ***предоставляется с нарушениями качества***, определены [п. 111](#) Правил [№354](#).

9) Период ***окончания нарушения*** качества КУ установлен [п.112](#) Правил [№354](#).



ЖКХ КОНТРОЛЬ

Национальный центр
общественного контроля
в сфере ЖКХ

ОФОРМЛЕНИЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ КУ



**Этот же порядок действует при
нарушении**

**режима предоставления КУ,
установленного**

Правилами № 354.



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

1. «Жилищный Кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004 г. **№ 188-ФЗ** (ред. от 31.12.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2018)
2. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 **№ 195-ФЗ** (Редакция от 22.02.2017 (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.03.2017))
3. Федеральный закон от 02.05.2006 **№ 59-ФЗ** (ред. от 03.11.2015) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО



8. Федеральный закон от 02.05.2006 **№ 59-ФЗ** (ред. от 03.11.2015) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
3. Федеральный закон от 17.01.1992 **№ 2202-1** (ред. от 19.12.2016) «О прокуратуре Российской Федерации»
4. 18. Федеральный закон от 21.07.2014 г. **№ 209-ФЗ** «О ГИС ЖКХ»



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- 4. Федеральный закон от 07.02. 1992 г. **№ 2300-1** (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей».
- 5. Федеральный закон от 26.12.2008г. **№ 294-ФЗ** «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- **7. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006г. №491 (ред. от 09.09.2017) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил 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».**



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- 8. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 **№ 354** (ред. от 09.09.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов".
- 9. Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 **№ 731** (ред. от 27.09.2014) "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами".



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- **10.** Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 **№ 416** (ред. от 25.12.2015) «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»
- **11.** Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 **№ 290** «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

1. Постановление Правительства РФ от 21.01.2006 **№ 25** «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2014г. **№1110** «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами».



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

1. **СанПиН 2.1.2.2645-10.** Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы.
2. 7. Приказ Минстроя России от 29.12.2014 **№ 924/пр** «Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг и методических рекомендаций по ее заполнению».



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

3. Приказ Минстроя России от 31.07.2014 г. **№ 411/пр** «Об утверждении примерных условий договора управления многоквартирным домом и методических рекомендаций по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах».



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- 4. Приказ Минстроя России от 25.12.2015г. **№ 937/пр** «Об утверждении требований к оформлению Протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах и порядка передачи копий решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственный жилищный надзор».



ЖКХ КОНТРОЛЬ

Национальный центр
общественного контроля
в сфере ЖКХ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО





Семинар провела

Фролова Ольга Евгеньевна,

Руководитель Воронежского городского центра
общественного контроля в сфере ЖКХ,
председатель Правления
НП «Воронежское Содружество ТСЖ»,

[oefrolova@yandex.ru](mailto: oefrolova@yandex.ru)