МИНСТРОЙ РОССИИ

ЕДИНАЯ РОССИЯ

ШКОЛА ГРАМОТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

# Азбука для потребителей услуг ЖКХ

МИНСТРОЙ РОССИИ

ЕДИНАЯ РОССИЯ

ШКОЛА ГРАМОТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

# Азбука
## для потребителей
# услуг ЖКХ

# СОДЕРЖАНИЕ


**Глава 1.** Введение в курс . . . . . **3**
» Кто контролирует ЖКХ? . . . . . 6
» Жилищные и коммунальные услуги . . . . . 7
» Собственник: какие у него права и обязанности? . . . . . 9
» Общее имущество в многоквартирном доме . . . . . 9

**Глава 2.** Совет многоквартирного дома и его председатель . . . . . **13**
» Что решается на общем собрании собственников помещений? . . . . . 13
» Как проводится общее собрание собственников помещений? . . . . . 13
» Решения общего собрания собственников многоквартирного дома . . . . . 16
» Голосование на общем собрании собственников . . . . . 17
» Собрание в заочной форме: как его провести? . . . . . 19
» Председатель совета многоквартирного дома . . . . . 21

**Глава 3.** Способы управления многоквартирным домом . . . . . **23**
» Непосредственное управление многоквартирным домом . . . . . 23
» Как создать ТСЖ? . . . . . 25
» Органы управления ТСЖ . . . . . 26
» Управление управляющей организацией (УО) . . . . . 28
» Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами . . . . . 30

**Глава 4.** Жилищные услуги . . . . . **33**
» Что входит в содержание дома? . . . . . 33
» Содержание земельного участка многоквартирного дома . . . . . 35
» Услуги по управлению многоквартирным домом . . . . . 36
» Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества . . . . . 36
» Как правильно сделать заказ на проведение текущего ремонта? . . . . . 37
» Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги. На что имеет право потребитель? . . . . . 38
» Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения? . 39

**Глава 5.** Коммунальные услуги . . . . . **41**
» Виды коммунальных услуг . . . . . 41
» Договор предоставления коммунальных услуг . . . . . 43
» Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги . . . . . 43
» Права и обязанности потребителя . . . . . 46
» Размер платы за коммунальные услуги . . . . . 47
» Начисление платы за холодную воду, электричество, газ . . . . . 49
» Начисление платы за горячую воду . . . . . 49
» Начисление платы за водоотведение . . . . . 50
» Начисление платы за коммунальные услуги к коммунальной квартире . . . . . 52
» Начисление платы за коммунальные услуги при их производстве с использованием общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме . . . . . 53
» Требования к качеству коммунальных услуг . . . . . 56
» Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества? . . . . . 57

**Глава 6.** Глава 6. Учет потребления коммунальных ресурсов. Способы экономии семейного бюджета. Субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг . . . . . **59**
» Как ввести счетчик в эксплуатацию? . . . . . 59
» Что делать, если прибор учета сломался? . . . . . 62
» Акт фактического проживания и другие меры против недобросовестных жильцов . . . . 62
» Как перерасчитывают плату за коммунальные услуги, если жители квартиры временно отсутствуют? . . . . . 63
» Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг . . . . . 64
» Энергосбережение. Энергосервисные контракты . . . . . 65
» Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг . . . . . 67

**Глава 7.** Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах . . . . . **71**
» В каких домах будет проводиться капитальный ремонт? . . . . . 71
» Какие работы входят в капремонт? . . . . . 72

» Региональные программы капремонта . . . 72
» Как накопить средства на капремонт? . . . 73
» Специальный счет . . . 74
» Счет регионального оператора — «общий котел» . . . 75
» «Общий котел» и спецсчет: основные черты . . . 76
» Как правильно выбрать спецсчет на капремонт . . . 78
» Проведение капремонта в многоквартирных домах . . . 79
» Аварийное жилье . . . 80

**Глава 8.** Защита прав потребителей . . . **81**
» Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ . . . 81
» Государственная информационная система ЖКХ . . . 82
» Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать . . . 84
» Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права? . . . 84
» Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ . . . 85
» Судебный порядок урегулирования спора . . . 91

**Глава 9.** Привлечение собственников к участию в судьбе многоквартирного дома . . . **95**
» Позиция «это не мое дело» и ее последствия . . . 95
» Эффективное общение на очном собрании собственников . . . 97
» Варианты выхода из конфликта . . . 98

# *Глава 1* Введение в курс

Схема
Система ЖКХ

Организации, оказывающие коммунальные услуги

Собственники помещений

Организации, осуществляющие обслуживание жилого фонда и управление им

Ресурсоснабжающие организации

Государственные и муниципальные надзорные и регулирующие органы

Товарищества собственников жилья

Управляющие организации

Жилищно-коммунальное хозяйство — сложная система, основанная на имущественных отношениях. В нее входят и управляющие организации, и товарищества собственников жилья, и поставщики электроэнергии, тепла, горячей и холодной воды. В идеале главная цель всех звеньев этой системы — сделать так, чтобы в каждой квартире всегда было тепло, светло, во дворе — чисто и уютно и, главное, чтобы собственникам жилья не приходилось платить за это слишком дорого. Что нужно сделать для того, чтобы достичь идеала? Этот вопрос мы и постараемся прояснить на страницах учебника.

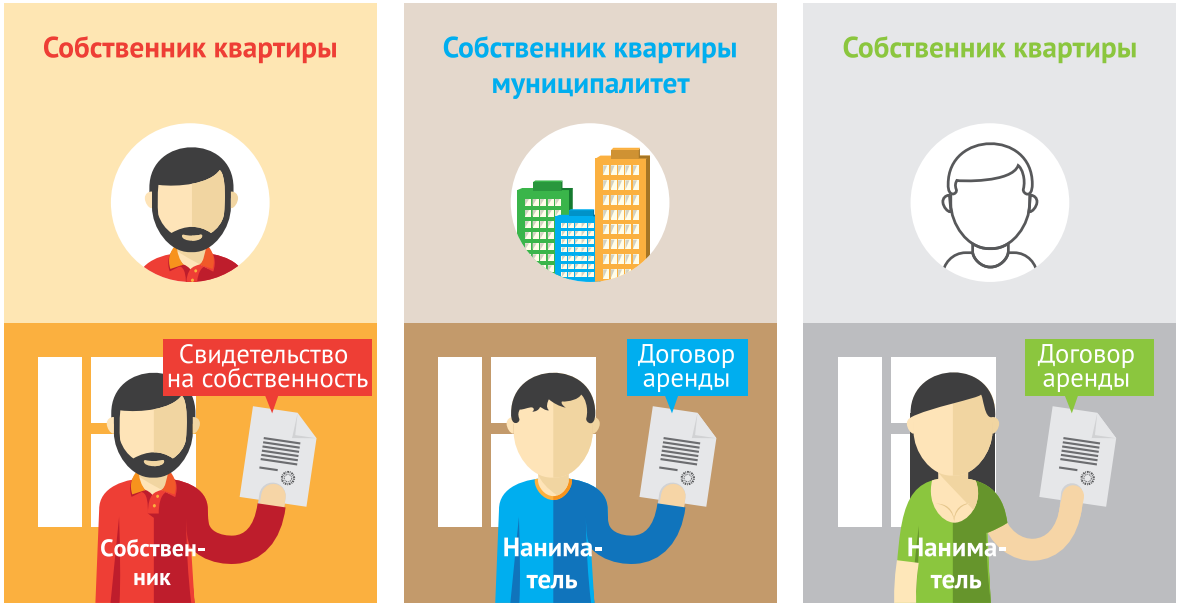
Для начала разберемся с определениями, чтобы не возникло путаницы.

---

***Собственник помещения** в многоквартирном доме — лицо, имеющее в собственности жилое или нежилое помещение в многоквартирном доме.*

---

**Собственник помещения** — это хозяин квартиры или, к примеру, салона-парикмахерской на первом этаже многоквартирного дома. Хозяин имеет правоподтверждающий документ на принадлежащее ему помещение. На сегодняшний день стандартный документ — это свидетельство о праве собственности. Встречаются и другие виды документов, но они постепенно уходят в прошлое. Если же вы живете в муниципальной или съемной квартире, вы — **наниматель помещения.**




Жильцы имеют разные документы на квартиры

***Управляющая организация*** *— организация, которая на основании договора управления предоставляет услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, услуги по управлению им, а также предоставляет коммунальные услуги лицам, пользующимся помещениями в многоквартирном доме.*

**Где это сказано?**

*ч. 2 ст. 162 ЖК РФ*

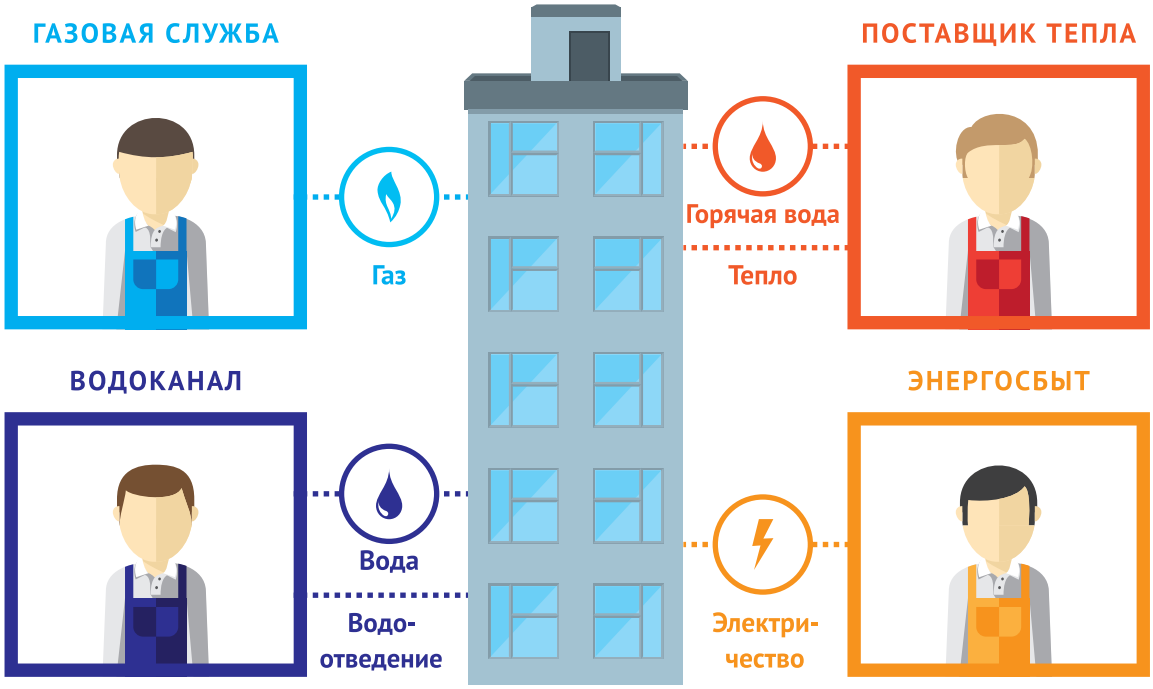
**Управляющую организацию** мы привыкли называть управляющей компанией (УК), ЖЭКом, ДУКом, ЖРП и т. д. Это компания, которая занимается содержанием и ремонтом общего имущества, обеспечивает исправность инженерных систем и конструкций дома (межпанельных швов, батарей, электропроводки, лифтов), осуществляет предоставление качественных коммунальных услуг – словом, всем, что нужно для нормальной жизни дома. Работает управляющая организация по договору управления. Примерная форма договора управления утверждена приказом Минстроя №411 от 31 июля 2014 г.

***Ресурсоснабжающая организация*** – организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов.

**Где это сказано?**

*п. 2 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354*

**Ресурсоснабжающая организация** *— это поставщик коммунальных ресурсов. Такие организации превращают многоэтажный дом из бетонной коробки в истинно жилое помещение, подключая его к электричеству, газу, воде, отоплению. В разных регионах они могут называться по-разному (например, тепло в большинство домов Омска поставляет ТГК, а в Самаре организация, отвечающая за поставку тепла во многие дома города, называется «Теплоэнерго»).*




Ресурсоснабжающая организация — это поставщик коммунальных ресурсов

***Товарищество собственников жилья*** *— некоммерческая организация, объединение собственников помещений в многоквартирном доме для совместного управления общим имуществом, осуществления деятельности по его содержанию и ремонту и деятельности, направленной на предоставление коммунальных услуг лицам, пользующимся помещениями в данном доме.*

**Где это сказано?**

*Где это сказано ч. 1 ст. 135 ЖК*

**Товарищество собственников жилья** — это некоммерческая организация. Цель ТСЖ — не извлечь выгоду, а управлять общим имуществом, заниматься его содержанием и ремонтом, предоставлением коммунальных услуг. Следует отметить, что содержанием общего имущества ТСЖ может заниматься самостоятельно, имея в штате необходимых специалистов (сантехника, электрика, инженера), а может нанимать для этой цели управляющую или обслуживающую организацию. В последнем случае отношения между ТСЖ и наемной организацией регулируются договором подряда. Стать членами ТСЖ могут только собственники жилья.

***Исполнитель коммунальных услуг*** *— организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги.*

**Где это сказано?**

*п. 2 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354*

**Исполнитель коммунальных услуг** — это та компания (или индивидуальный предприниматель), которая непосредственно поставляет коммунальные услуги в квартиры или иные помещения дома. До стен дома это делают ресурсоснабжающие организации (РСО). От границ дома до каждого потребителя коммунальные услуги поставляет или управляющая компания (чаще), или те же РСО (в случаях, оговоренных законом).

Немалую роль в работе коммунального хозяйства играют и местные власти, и само государство. Подробно их функции и обязанности прописаны в статьях 12, 13, 14 Жилищного кодекса РФ.

## Кто контролирует ЖКХ?

Сфера жилищных и коммунальных услуг касается каждого человека, поэтому она нуждается в надзоре и контроле со стороны государства. Государственные и муниципальные органы следят за выполнением законов и подзаконных актов, и именно в них следует обращаться, если вы понимаете, что ваш дом обслуживают некачественно (или тарифы на ЖКУ оказались завышенными).

В России существует трехступенчатая система контроля за работой организаций, предоставляющих жилищные и коммунальные услуги.

**Первая ступень** — общественные и различные некоммерческие организации. Самой близкой вам общественной организацией является совет вашего дома. Именно туда вам необходимо обращаться в первую очередь с жалобами и предложениями. Кроме того, существуют организации, защищающие права потребителей и осуществляющие общественный контроль. Их задача — разъяснять положения действующего законодательства, выявлять нарушения, давать советы, содействовать в подготовке заявлений в другие организации, обладающие административными полномочиями.

**Вторая ступень** — муниципальные службы контроля. Осуществляют муниципальный контроль районные и городские администрации.

По умолчанию муниципальный жилищный контроль осуществляется в тех многоквартирных домах, где имеются помещения, находящиеся в муниципальной собственности. Однако в некоторых регионах органам местного самоуправления делегированы отдельные функции Государственной жилищной инспекции, более главного органа контроля (см. третью ступень). В этом случае муниципальный жилищный контроль может и должен осуществляться в отношении всего жилищного фонда.

Кроме контроля за деятельностью управляющих компаний и ресурсоснабжающих организаций, а также рассмотрения жалоб жильцов, районная Администрация занимается межеванием земельных участков около домов, выдачей разрешений о переводе жилого помещения в нежилое, согласованием переустройства и перепланировки жилых помещений, заключением и изменением договоров социального найма, выдачей разрешений на вырубку зеленых насаждений и пр.

Для более подробного ознакомления с функциями районной Администрации вам необходимо посетить ее сайт.

**Третья ступень** — это государственный жилищный надзор и лицензионный контроль. Государственный жилищный надзор — это деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований законодательства к предоставлению жилищных и коммунальных услуг (ст. 20 Жилищного кодекса). Лицензионный контроль – это контроль за соответствием деятель-

В России существует трехступенчатая система контроля за работой организаций, предоставляющих жилищные и коммунальные услуги

ности управляющих организаций лицензионным требованиям. До 1 мая 2015 года все управляющие организации обязаны получить лицензию на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами. Осуществляет лицензионный контроль и жилищный надзор государственная жилищная инспекция. Именно эта организация занимается контролем за соблюдением правил содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме; осуществляет контроль за соответствием качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг (отопление, электро-, водо-, газоснабжение, водоотведение и другие) установленным требованиям законодательства; осуществляет контроль за проведением мероприятий по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации; осуществляет контроль за соблюдением порядка перевода жилых домов и жилых помещений в нежилые и пр.

Если у вас управляющая компания не справляется со своими обязанностями, если наступили холода, а в вашем доме до сих пор не включили батареи, если напор воды в кране постоянно слабый, а управляющая компания не спешит исправить эту ситуацию… Во всех сложных случаях, когда проблема не решается, необходимо писать обращение в ГЖИ.

Поэтому прямо сейчас найдите в интернете адрес ГЖИ в вашем регионе, уточните телефоны, приемные часы. Также ознакомьтесь с процедурой подачи обращений — в какой форме надо их подавать, на чье имя, сколько дней ждать ответа и пр. Хорошо, если на сайте ГЖИ вашего региона есть интернет-приемная. Вы сможете обращаться с жалобами через нее.

Координацию деятельности органов государственного жилищного надзора и органов муниципального жилищного контроля осуществляет **Главный государственный жилищный инспектор РФ.**

Тарифы на коммунальные услуги регулируются **уполномоченным органом государственной власти субъекта РФ.** В разных регионах он может называться по-разному: Региональная энергетическая комиссия, Региональная Служба по тарифам, Управление по тарифам и ценам, Департамент по тарифам и т. д.

Чем эта организация полезна совету МКД? В нее можно обращаться по вопросам тарифов, за пояснением структуры тарифа и пр. Если, к примеру, вы обнаружили расхождение между тарифами на конкретный вид ресурса (например, на холодную воду) в вашем регионе и тарифами, проставленными за этот вид ресурса в вашей квитанции, вы можете обратиться в эту организацию за разъяснениями.

Существует также и **Федеральная служба по тарифам** — она устанавливает верхнюю планку, выше которой тарифы на коммунальные услуги не имеют права расти.

## Жилищные и коммунальные услуги

Сфера жилищно-коммунального хозяйства характеризуется предоставлением собственникам жилья двух видов услуг.

**Жилищные услуги** включают в себя всё, что необходимо для надлежащего содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме. Конкретный перечень жилищных услуг согласовывается собственниками и управляющей организацией в договоре. К жилищным услугам, к примеру, относятся:

- содержание и ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (осмотры общего имущества, выявление повреждений и нарушений), в том числе санитарное содержание общего имущества (услуги дворника, услуги по уборке подъездов, их дезинсекции и дератизации, услуги по прочистке мусоропроводов);

- С 2015 года плата за содержание общего имущества включает в себя также плату за коммунальные ресурсы, потребляемые в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме. Рассчитывается такая плата исходя из величины потребления, рассчитанной по нормативу либо по решению общего собрания собственников. При этом, разница между потреблением коммунального ресурса по общедомовому прибору учета и суммарным квартирным потреблением (то, что раньше называлось «общедомовыми нуждами» или «ОДН») уменьшиться на данную нормативную величину и, по решению региональных властей, может быть возложена только на собственников, не установивших квартирные приборы учета при наличии на то технической возможности;
- услуги по управлению общим имуществом и общими денежными средствами (прием, хранение и передача технической документации, ведение электронного паспорта многоквартирного дома и т. д.). С 2015 года услуги по управлению многоквартирным домом перечислены в Жилищном кодексе отдельно.

Кто является ответственным за оказание жилищных услуг в доме, зависит от способа управления многоквартирным домом. Это может быть управляющая организация, ТСЖ, либо лицо, которое было выбрано собственниками, реализовавшими в своем доме непосредственное управление (подробнее смотрите главу 3 данного учебника).

**Коммунальные услуги.** Все коммунальные услуги легко запомнить, их всего шесть. Это:

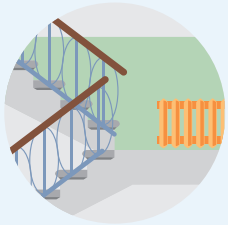
- горячее водоснабжение;
- холодное водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение;
- отопление.

За поставку коммунального ресурса до границы многоквартирного дома всегда отвечает ресурсоснабжающая организация. В рамках многоквартирного дома ответственность за предоставление коммунальной услуги несет ее исполнитель. Это может быть управляющая организация или товарищество собственников жилья при наличии у них заключенного с ресурсоснабжающей организацией договора поставки коммунального ресурса.

Нередки случаи, когда ресурсоснабжающие организации предоставляют коммунальные услуги собственникам напрямую (без посредников). В этом случае ресурсоснабжающие организации отвечают за качество коммунальных услуг до конечного потребителя.

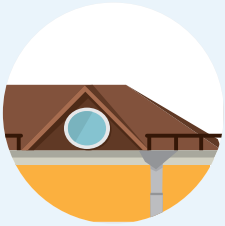
С 2015 года в связи с изменениями в жилищном законодательстве ресурсоснабжающая организация стала исполнителем коммунальных услуг по умолчанию, а управляющие организации и ТСЖ имеют право заключить с ней договор и взять функции исполнителя на себя. Вместе с тем, независимо от фигуры исполнителя коммунальной услуги за управляющей организацией закреплена обязанность по представлению интересов собственников в отношениях с ресурсоснабжающими организациями по поводу предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или нарушения порядка расчета платы за нихшения порядка расчета платы за них.

Схема Общее имущество в многоквартирном доме*



помещения в доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в доме оборудование (технические подвалы);

помещения, не принадлежащие отдельным собственникам и предназначенные для удовлетворения социально-бытовых потребностей собственников помещений, включая помещения, предназначенные для организации их досуга, культурного развития, детского творчества, занятий физической культурой и спортом и подобных мероприятий;



крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения;

земельный участок, на котором расположен дом, с элементами озеленения и благоустройства, иные предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства дома и расположенные на земельном участке объекты;

** Перечень общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме закреплен также в пп. 2–9 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491*

## Собственник: какие у него права и обязанности?

**Собственник жилья** — это его хозяин, владелец. При этом собственника следует отличать от жильца. Жильцами многоквартирного дома могут являться не только собственники, но члены его семьи, а также наниматели помещений в доме.

**Где это сказано?**

*ч.1 ст. 209 Гражданского кодекса РФ, ст. 30 Жилищного кодекса РФ*

Быть собственником помещения — большая ответственность. Владелец квартиры имеет право сдавать ее внаем, продать, подарить, завещать и т. д. Однако надо понимать, что квартира — это не дом в деревне, она окружена такими же квартирами со своими собственниками, поэтому распоряжаться своей квартирой каждый владелец имеет право только таким образом, чтобы не нарушить законные права и интересы соседей.

Отличительной особенностью многоквартирного дома является то, что в нем существуют два вида имущества: личное (квартиры, офисы) и общее (например, лестничные клетки, лифты, крыши, подвалы).

А в коммунальной квартире возникает еще один вид имущества — это общее имущество в коммунальной квартире (общие кухня, коридор, санузел).

## Общее имущество в многоквартирном доме

В силу ч. 1 ст. 36 Жилищного кодекса РФ к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме относится:

Лестничные площадки, лестницы, лифты отнесены к общему имуществу, поскольку они предназначены для прохода (или проезда) всех собственников к своим квартирам.

Место, где размещается лифт, называется лифтовой шахтой. Кроме нее, в доме может быть вентиляционная шахта — она тоже считается общим имуществом.

Технический этаж нужен для размещения инженерного оборудования и прокладки коммуникаций; он может быть расположен в нижней (техническое подполье), верхней (технический чердак) или в средней части здания.

В некоторых многоквартирных домах имеются помещения, предназначенные для удовлетворения социально-бытовых потребностей жильцов. Это колясочные, комнаты отдыха, спортзалы, танцевальные классы — разумеется, если ими могут пользоваться все жильцы. Если же в вашем доме на первом этаже кто-то выкупил две квартиры и перестроил их под платный спортзал, эти помещения не являются общим имуществом — у них есть свой собственник.

Крыша также считается общим имуществом. В жилищной терминологии она определяется как «верхняя ограждающая конструкция здания, выполняющая несущие, гидроизолирующие и теплоизолирующие функции».

Ограждающие несущие и ненесущие конструкции дома. Прежде всего, к ним относятся стены. Кроме того, в соответствии с данным принципом к общему имуществу относится… балконная плита. Следует понимать, что в составе балкона именно плита относится к общему имуществу. Содержание парапета, застекленной части балкона и козырька собственник осуществляет самостоятельно, поскольку это его личное имущество.

**Земельный участок** — это территория, предназначенная для эксплуатации и обслуживания многоквартирного дома. На земельном участке располагаются дом, элементы благоустройства и иные, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома объекты.

**Важно знать**

*Принцип, по которому объекты причисляются к общему имуществу в многоквартирном доме: они предназначены для обслуживания более одной квартиры или же являются ограждающими конструкциями.*

**Совет**

*Прежде чем купить квартиру в доме, уточните, что входит в состав общего имущества собственников этого многоквартирного дома и за содержание чего вам ежемесячно придется платить.*

**Важно знать**

*Подвал считается общим имуществом, только если в нем расположены инженерные коммуникации или оборудование и помещение не является отдельным объектом собственности (например, магазином, офисом и т. п.); в других случаях подвал к общему имуществу не относится.*

В составе балкона именно плита относится к общему имуществу. Содержание парапета, застекленной части балкона и козырька собственник осуществляет самостоятельно, поскольку это его личное имущество.

Элементами благоустройства являются, например, площадки для сушки белья, чистки одежды, ковров и предметов домашнего обихода; площадки для отдыха взрослых; детские игровые и спортивные площадки с озеленением и необходимым оборудованием для летнего и зимнего отдыха детей.

Иные, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома и расположенные на указанном земельном участке объекты — дополнительные строения (собственный источник теплоснабжения вне здания, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки и т. п.).

По общему правилу всё, что находится на земельном участке, является общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме. Существуют и исключения: общим имуществом не являются коммунальные сети, проходящие вне дома, а также муниципальные дороги.

Трансформаторные подстанции, возведенные за счет средств иного собственника, расположенные во дворах, также не переходят в общее имущество собственников. Кроме того, собственники помещений обязаны обеспечить беспрепятственный доступ третьих лиц к объектам, расположенным на земельном участке, которые не являются общим имуществом.

Инженерные коммуникации в многоквартирном доме признаются общим имуществом в многоквартирном доме при наличии единственного, но очень важного признака: они должны **обслуживать более одного помещения в многоквартирном доме.**

**Полный перечень** общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме можно прочитать в пп. 2–9 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491

**Это могут быть:**

- система отопления со всеми устройствами;
- внутридомовая система водоснабжения со всеми устройствами: стояками, ответвлениями от них (до первого отключающего устройства). Кроме того, общим имуществом считаются коллективные приборы учета холодной и горячей воды и всё механическое, электрическое и прочее оборудование, расположенное на этих сетях;
- внутридомовая система водоотведения со всеми устройствами — до первых стыковых соединений;
- внутридомовая система газоснабжения со всеми устройствами — до запорного крана (отключающего устройства);
- внутренняя система электроснабжения со всеми устройствами — до индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета электрической энергии;
- внутридомовые информационно-коммуникационные сети.

# Глава 2

# Совет многоквартирного дома и его председатель

## Что решается на общем собрании собственников помещений?

Главным органом, принимающим решение по всем основным вопросам в многоквартирном доме, является общее собрание собственников помещений в данном доме.

Решения, принятые на собрании, являются обязательными для всех собственников.

**Где это сказано?**

*ст. 44 Жилищного Кодекса РФ*

**Только посредством голосования собственников на общем собрании может быть:**

- избран способ управления домом;
- принято решение о реконструкции дома, строительстве хозяйственных построек и других зданий, сооружений на земельном участке МКД (например, решение о строительстве детской площадки на земельном участке МКД);
- избран способ формирования фонда капитального ремонта и окончательно утвержден размер взноса на капитальный ремонт;
- принято решение о получении кредитов или займов на капитальный ремонт;
- принято решение об использовании системы или иных информационных систем при проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в форме заочного голосования;
- принято решение о пределах использования земельного участка, на котором расположен дом (например, решение об ограничении въезда на земельный участок МКД только для собственников помещений);
- принято решение о пользовании общим имуществом собственников МКД (например, о размещении рекламных конструкций на доме);
- принято решение о текущем ремонте общего имущества в многоквартирном доме;
- принято решение об определении лиц, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на заключение договоров об использовании общего имущества собственников помещений на условиях, определенных общим собранием.

Данный перечень не является исчерпывающим, к компетенции общего собрания Жилищным кодексом могут быть отнесены и иные вопросы.

**Важно знать**

*Сегодня к общему собранию собственников многие относятся как к скучнейшим мероприятиям советских времен, на которые мало кому нравилось ходить. Однако это очень опасное заблуждение. Собственник квартиры, который упорно игнорирует «общий сбор», рискует однажды обнаружить, что в его дворе появилась большая автопарковка, а платежи за капремонт выросли втрое. «Почему?!» — воскликнет он возмущенно. «Так решили на общем собрании»,— ответят ему, и он уже ничего не сможет сделать.*

## Как проводится общее собрание собственников помещений?

Существуют два вида собраний собственников помещений: годовое общее и внеочередное.

Внеочередное собрание собственников может инициировать любой собственник, живущий в доме, или управляющая компания.

**Годовое общее собрание** — обязательное, собственники не имеют права отказаться от его проведения. А вот решать, в какие сроки его проводить, какие вопросы на нем обсуждать, — прерогатива инициаторов.

С 2015 года, если иное не установлено общим собранием собственников помещений, годовое общее собрание проводится не позднее первого квартала текущего года.

**Внеочередное собрание** — добровольное. В случае необходимости инициировать его может любой собственник в данном многоквартирном доме. К примеру, молодые мамы могут решить, что им во дворе очень нужна детская площадка, и инициировать проведение собрания, чтобы обсудить, возможна ли ее установка. Или к председателю совета дома может обратиться фирма с предложением разместить на стене дома рекламный баннер. Прежде чем дать положительный или отрицательный ответ, председатель должен провести голосование по данному вопросу. Собственник, который инициирует общее собрание, должен подготовить все необходимые документы для его проведения.

**Где это сказано?**

*ст. 45 Жилищного Кодекса РФ*

С 2015 года собственник, намеревающийся инициировать общее собрание, может письменно обратиться в организацию, управляющую многоквартирным домом, для получения содействия в организации общего собрания. В обращении должны быть указаны вопросы повестки дня. Получив такое обращение, организация обязана оказать содействие в проведении собрания, а именно:

- уведомить о проведении собрания всех собственников помещений в многоквартирном доме;
- оформить документы по результатам проведения общего собрания и обеспечить их доведение до сведения собственников.

Кроме того, право выступить инициатором общего собрания собственников получает организация, управляющая многоквартирным домом или осуществляющая содержание и ремонт общего имущества. Такая возможность будет дана ей, если собрание необходимо провести по определенным вопросам:

- утверждение и изменение перечня услуг по содержанию и ремонту общего имущества;
- определение или изменение размера платы за содержание и ремонт жилого помещения;
- порядок внесения такой платы;
- предоставление собственникам отчета о своей деятельности.

Инициировать и провести общее собрание собственников может и орган местного самоуправления, правда, только в случаях, предусмотренных Жилищным кодексом, например:

- если собственники не могут выбрать совет дома и его председателя;
- если собственники не могут определиться со способом управления многоквартирного дома и др.

С 2015 года перечень вопросов, при которых общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме вправе проводить органы местного самоуправления, расширился. В случае если управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив задолжала ресурсоснабжающей организации за коммунальные ресурсы более чем за три месяца, орган местного самоуправления вправе провести голосование для принятия одного из следующих решений:

- вносить плату за коммунальные услуги напрямую ресурсоснабжающей организации;
- изменить способ управления многоквартирным домом;
- выбрать иную управляющую организацию.

Не любое собрание можно назвать правомочным. Если пять молодых мам поговорили, сидя на лавочке, о детской площадке — это лишь разговор, не более. Для того чтобы решения собрания имели силу, в нем должно участвовать более 50 % всех собственников (подчеркнем: именно собственников, а не жильцов вообще) помещений. Тогда можно сказать, что собрание имеет **кворум.** Для принятия некоторых (особых) решений требуется голосование 2/3 собственников помещений. Такие случаи оговорены в ч.1 ст. 46 Жилищного кодекса.

На годовом общем собрании кворум не набрался? Значит, его придется проводить повторно. А вот если на внеочередное пришло меньше половины собственников, это уже сами инициаторы будут решать, проводить им повторный сбор или отказаться от своей идеи.

Уведомление об общем собрании нужно оформить надлежащим образом и довести до сведения собственников не позднее чем за 10 дней до даты проведения. В нем обязательно должна содержаться:

1. Информация о том, кто созывает собрание.
2. Информация о форме проведения (в очной или заочной форме).

**Совет**

*Существует много способов проинформировать жильцов о планируемом собрании. Как показывает практика, наиболее успешные — это:*

*а) направить уведомление о собрании каждому собственнику заказным письмом;*

*б) вручить каждому собственнику уведомление лично в руки, под роспись;*

*в) повесить объявление на 1-м этаже каждого подъезда (но такой вариант возможен, если его одобрили на предыдущих общих собраниях).*

**Обозначения**

собственники, пришедшие на собрание и проголосовавшие «ЗА»

собственники, пришедшие на собрание и проголосовавшие «ПРОТИВ»

собственники, пропустившие собрание

**Тема собрания**

- работа совета дома
- текущий ремонт
- порядок собраний
- другие вопросы

**Тема собрания**

- реконструкция дома
- капремонт
- использование земельного участка
- кредит
- другие вопросы

**Результат голосования**

**Решение принято**
достаточно 50% собственников из числа пришедших на собрание

**Решение не принято**
Для решения необходимо 2/3 собственников от всех собственников дома

Для принятия некоторых (особых) решений требуется голосование 2/3 собственников помещений.

3 Дата, место и время проведения собрания или (если речь идет о заочном голосовании) дата начала и окончания приема решений собственников и точный адрес и место, куда нужно будет отправлять свои «бюллетени» (например, дом номер 4, подъезд 1, 1-й этаж, помещение ТСЖ).

4 Повестка дня собрания.

5 Информация о том, как и где познакомиться с материалами, по которым и будет идти обсуждение (например, адрес сайта компании, которая занимается установкой детских площадок и готова поставить один из своих городков в вашем дворе).

**Где это сказано?**

*ст. 45 Жилищного Кодекса РФ.*

## Решения общего собрания собственников многоквартирного дома

Для того чтобы решение общего собрания собственников было принято, оно должно набрать более 50 % голосов от числа тех, кто участвует в собрании. Но существуют вопросы, решение по которым принимается не менее чем 2/3 голосов всех собственников помещений в данном доме, а не только тех, кто пришел на собрание. К ним относятся вопросы, указанные в п.п. 1–3.1. ч. 2 ст. 44 Жилищного кодекса:

- вопросы о реконструкции многоквартирного дома, строительстве хозяйственных построек;
- вопросы, связанные с организацией и проведением капремонта;

- вопросы о порядке использования земельного участка (например, ставить ли во дворе хоккейную коробку, организовывать ли гостевую автостоянку и т. д.);
- вопросы о том, каким образом может быть использовано общее имущество собственников помещений многоквартирного дома (в том числе и о размещении на доме рекламных конструкций);
- вопрос о том, кого от имени всех собственников уполномочить на заключение договоров о пользовании общим имуществом (например, договора на размещение рекламы на стене дома).

## Голосование на общем собрании собственников

Собственник помещения имеет право голосовать как лично, так и через своего представителя. Правда, устного поручения проголосовать за другого человека будет недостаточно. Бюллетень представителю собственника выдадут, только если он предоставит нотариально удостоверенную доверенность.

Как заполнять бюллетень? Разумеется, в бюллетене, как и при любом голосовании, нужно четко определять свою позицию. Если галочки поставлены и возле пункта «да», и возле пункта «нет», бюллетень признается недействительным. Точнее, недействительным только в том вопросе, где есть ошибка. Допустим, на голосование выставили три вопроса. По двум человек ответил четко: либо «да», либо «нет», а в третьем ошибся, поставив сразу две галочки. Тогда его голос по первым двум вопросам учитывается, по третьему — нет.

За детей-собственников до 14 лет голосуют родители или иные законные представители (опекуны, попечители). Дети от 14 до 16 лет голосуют с согласия своих родителей или иных законных представителей. Таким образом, бюллетень в этом случае должен содержать подпись ребенка и кого-то из старших.

После того, как голоса подсчитаны, необходимо оформить протокол (он подписывается председателем и членами счетной комиссии).

**В протоколе о результатах очного голосования должны быть указаны:**

**а)** дата, время и место проведения собрания;

**б)** сведения о лицах, принявших участие в собрании;

**в)** результаты голосования по каждому вопросу повестки дня;

**г)** сведения о лицах, проводивших подсчет голосов;

**д)** сведения о лицах, голосовавших против принятия решения собрания и потребовавших внести запись об этом в протокол.

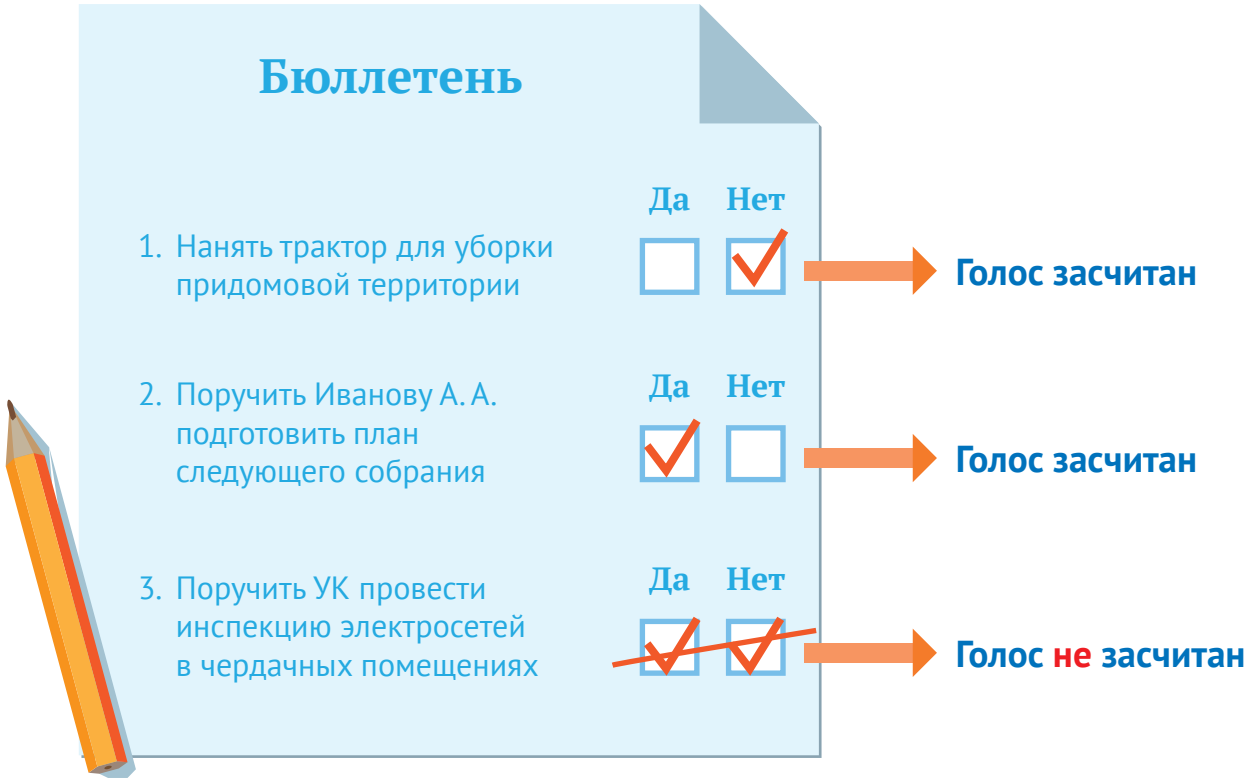
Затем инициатор общего собрания в десятидневный срок должен оповестить о принятом решении всех жильцов. Это можно сделать посредством размещения копии протокола в месте, определенном общим собранием (например, в подъезде на первом этаже дома). Сам протокол и решения по вопросам, поставленным на голосование, также хранятся в месте, определенном на общем собрании.

**Важно знать**

*Бывает так, что, собравшись вместе для обсуждения, например, необходимости установки лавочек возле подъездов, жители, что называется, слово за слово переходят к теме расширения парковки, а затем решают: пожалуй, нам нужны шлагбаумы, чтобы соседи не имели привычки парковаться в нашем дворе. Так вот, решение о шлагбаумах на данном собрании принимать нельзя — оно не было изначально внесено в повестку. Если уж собрались говорить о лавочках, голосовать можно только по этому вопросу. Для шлагбаумов нужно созывать новое собрание.*

**Интересно знать!**

*Как считать голоса? Этот вопрос часто задают жители домов. Допустим, собственница одной двухкомнатной квартиры — одинокая пенсионерка, а собственники соседней, такой же двухкомнатной, — муж, жена и их несовершеннолетний сын. Получается, что у пенсионерки один голос, а у семьи — три?*
*Нет, это неверно. Голоса распределяются не по числу владельцев собственности, а по метражу, которым владеет каждый собственник. Поэтому голос пенсионерки будет «весить» ровно столько, сколько три голоса семьи (напомним, решения за несовершеннолетних детей принимают их родители или опекуны). А вот, например, голос ее соседки, собственницы трехкомнатной квартиры, окажется еще «весомее».*




Бюллетень признается недействительным только в том вопросе, где есть ошибка. Правильно заполненный пункт засчитывается за голос.

## Можно ли оспорить решения общего собрания?

После вступления решения в силу ни один собственник помещения в многоквартирном доме не вправе уклониться от его исполнения (даже если человек не присутствовал на собрании). Однако собственник помещения в многоквартирном доме может попытатьсяв суде оспорить решение, которое приняли на общем собрании. Подать в суд может владелец квартиры, который голосовал против принятого решения, или тот, кто вообще не присутствовал на собрании, а о решении узнал постфактум.

Решение общего собрания может быть признано недействительным, если оно принято с нарушением Жилищного кодекса и нарушает права и законные интересы собственника. Суд с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение, если голосование указанного собственника не могло повлиять на результаты голосования, допущенные нарушения не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинение убытков указанному собственнику.

**Совет**

*Если вы понимаете, что решение на собрании было принято с нарушением процедуры и что его могут оспорить в суде, объявляйте еще одно внеочередное собрание собственников и принимайте на нем важное для вас решение в соответствии со всеми нормами. В этом случае можно быть уверенным, что решение не будет оспорено.*

ПРИМЕР Пожалуй, не найдется председателя совета дома или ТСЖ, которому не был бы знаком типаж «скандальный жилец». С такими людьми сложно, они вечно всем недовольны и уверены, что их ущемляют, игнорируют и обманывают. При этом скандалисты неплохо разбираются в юридических тонкостях и могут зацепиться за любые, самые мелкие, огрехи в протоколе, чтобы потом подать в суд. Для того чтобы решение не было оспорено, важно досконально соблюдать процедуру голосования и проведения собрания в целом.

Заявление об обжаловании решения собственник может подать в течение шести месяцев после того, как он узнал (или должен был уз-

**Где это сказано?**

*глава 9.1 Гражданского кодекса РФ*

нать) о решении собрания. Впрочем, если суд сочтет, что нарушение было несущественным, а голос обиженного собственника (даже если бы он принимал участие в голосовании) все равно никак не повлиял бы на итоговый результат, иск будет оставлен без удовлетворения.

Но решение собрания суд может признать и недействительным. При этом недействительное решение может быть либо ничтожным, либо оспоримым.

**Где это сказано?**

*ст. 181.5 Гражданского кодекса РФ*

**Ничтожное решение** признается недействительным в любом случае, подаст кто-либо в суд с целью его оспаривания или нет. Например, это было решение по вопросу, который не включался в повестку дня (исключение здесь одно: если в собрании приняли участие абсолютно все владельцы помещений). Или если оно было принято на собрании, не имеющем кворума. Или, например, вопрос вообще не относился к компетенции собрания. Или (что тоже бывает) решение противоречит нормам правопорядка и нравственности.

**Где это сказано?**

*ст. 181.4 Гражданского кодекса РФ*

**Оспоримое решение,** как следует из названия, в принципе имеет право на существование, но выглядит (или было принято) весьма неоднозначно. Например, кворум на собрании был, но созывали собственников совсем не так, как положено по закону, да и по самой форме проведения есть большие вопросы. Либо протокол был оформлен с большими огрехами. Оспоримое решение признается недействительным только по решению суда.

## Собрание в заочной форме: как его провести?

Стопроцентная явка на общее собрание всех собственников помещений — это мечта любого председателя совета многоквартирного дома. Но, как показывает практика, собрать всех жителей дома в одно время и в одном месте бывает практически невозможно. Добиться даже пятидесятипроцентного кворума — задача почти невыполнимая.

Но поскольку решения все-таки принимать надо, инициаторы собраний все чаще выбирают иную форму — заочное голосование. В этом случае убеждать кого-то из соседей в собственной правоте или объяснять что-то придется путем раздачи письменных материалов.

**Где это сказано?**

*ст. 47 Жилищного кодекса РФ*

Проходит заочное собрание таким образом: инициативная группа жильцов разносит по квартирам бюллетени, в которых обозначены вопросы повестки собрания. Собственники помещений знакомятся с ними, в течение определенного времени обдумывают свое решение, а затем, проголосовав, приносят бюллетени в установленное место либо отдают их представителям счетной комиссии.

**Голосуя за или против, собственник должен не только поставить галочку, но и указать:**

**а)** сведения о себе как участнике голосования;

**б)** сведения о документе, подтверждающем право собственности на помещение.

Заочное собрание можно провести только после того, как по той же самой повестке инициативная группа уже пыталась провести общее

очное собрание — но не набрала кворума.

Как и при очном собрании, инициатор заочного собрания должен оповестить о нем собственников как минимум за 10 дней до раздачи бюллетеней, а затем в десятидневный срок вывесить на общее обозрение решение собрания.

Результат заочного голосования тоже нужно оформлять протоколом.

**В протоколе о результатах заочного голосования должны быть указаны:**

**а)** дата, до которой принимались бюллетени для голосования;

**б)** сведения о лицах, принявших участие в голосовании;

**в)** результаты голосования по каждому вопросу повестки дня;

**г)** сведения о лицах, проводивших подсчет голосов;

**д)** сведения о лицах, подписавших протокол.

**Где это сказано?**

*ч. 5 ст. 181.2 Гражданского Кодекса РФ*

С 2015 года у жителей многоквартирного дома появилась еще одна форма проведения собрания – очно-заочная. При такой форме жители обсуждают на очном собрании поставленные вопросы, принимают какие-то решения по этим вопросам, а также имеют право подумать над своим решением несколько дней (период обдумывания оговаривается отдельно и заносится в протокол) и принести свое решение, оформленное в письменном виде, по указанному в протоколе адресу (который тоже оговаривается отдельно).

## Совет многоквартирного дома

Несмотря на то, что самые важные решения принимаются только на общем собрании собственников помещений, для решения текущих вопросов собственники должны выбрать совет многоквартирного дома и его председателя.

И совет дома, и его председатель выбираются на общем собрании. При этом нужно учитывать, что если у жильцов так и не появится совет и председатель, этим вопросом озадачатся уже органы местного самоуправления (как правило, районная администрация). Представители органов местного самоуправления должны будут созвать внеочередное собрание и все-таки убедить жителей выбрать совет и председателя либо создать в доме товарищество собственников жилья.

**Совет многоквартирного дома:**

1. Обеспечивает выполнение решений общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.
2. Выносит на общее собрание обсуждение наиболее важных вопросов: какой ремонт требуется дому, каким образом проводить его текущее «обслуживание», как распорядиться землей во дворе и т.д.
3. Предлагает жителям различные варианты управления домом, содержания и ремонта жилья.
4. Представляет собственникам заключение по условиям проектов договоров, предлагаемых для рассмотрения на общем собрании.

**Важно знать**

*Совет многоквартирного дома может действовать только в конкретном многоквартирном доме. Выбрать один совет на два или три дома нельзя, это запрещено законом. А вот сколько человек должно входить в совет — это уже решают сами собственники. Как правило, в него созывают одного-двух представителей от подъезда. Избирается совет один раз в два года, но, если работает плохо, его можно переизбрать досрочно.*

5 Осуществляет контроль за оказанием услуг и (или) выполнением работ по управлению многоквартирным домом.

6 Каждый год на общем собрании собственников совет МКД отчитывается о проделанной работе.

Кроме совета, на общем собрании собственники могут выбрать еще и комиссии (их же имеет право созвать и совет МКД), которые нужны для решения какого-либо конкретного вопроса. Например, в комиссию по посадке клумб могут войти жители, которые хорошо разбираются в цветах.

## Председатель совета многоквартирного дома

Председатель совета многоквартирного дома координирует работу совета многоквартирного дома.

**Важно знать**

*Председателя совета многоквартирного дома избирают на общем собрании жильцов из числа тех, кто является членом совета МКД.*

Председатель имеет право еще до общего собрания жильцов вести переговоры с управляющей организацией о переходе дома под ее управление, об условиях договора, которые компания готова предложить. Результат своих переговоров председатель озвучивает на собрании, и собственники коллективно решают, соглашаться на предложенные условия или нет. Таким образом, без одобрения собрания заключить договор председатель не имеет права.

После одобрения условий договора управления на общем собрании председатель совета дома на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме, подписывает договор.

**Кроме того, председатель совета многоквартирного дома выполняет следующие функции:**

- контролирует, насколько успешно управляющая компания справляется со своими обязанностями, подписывает акты приемки работ, нарушения периодичности исполнения услуг (например, в договоре оговорено, что мусор должен вывозиться ежедневно, а по факту машина приезжает три раза в неделю) и т. д.;
- если работы управляющей организацией выполняются плохо, направляет в органы местного самоуправления обращение о невыполнении управляющей компанией ее обязательств перед жильцами;
- на основании доверенности выступает в суде от имени собственников по делам, связанным с управлением многоквартирным домом, предоставлением коммунальных услуг.

Быть председателем совета многоквартирного дома нелегкий труд. Ежедневно приходится сталкиваться с множеством вопросов, тратить свое время на решение общих задач и проблем. Поэтому собственникам необходимо определить меры поощрения председателя и/или членов совета многоквартирного дома.

С 2015 года общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме имеет право уполномочить совет многоквартирного дома и его председателя на принятие решений, относящихся к ком-

петенции общего собрания. Исключения составят вопросы, перечисленные в пп. 1–4 ч. 2 ст. 44 Жилищного кодекса:

- о реконструкции многоквартирного дома, строительстве хозяйственных построек;
- о капитальном ремонте;
- о выборе способа управления;
- об определении порядка пользования общим имуществом, в том числе земельным участком.

# Глава 3

# Способы управления многоквартирным домом

**Важно знать**

*Решение о том, каким способом будет управляться дом, принимают сами собственники на общем собрании.*

Самый главный вопрос, который предстоит решить собственникам помещений, — это каким способом будет управляться их дом.

**Напомним, таких вариантов три:**

- непосредственное управление самими собственниками;
- управление товариществом собственников жилья (ТСЖ), жилищным кооперативом (ЖК) или иным специализированным потребительским кооперативом (СПК);
- управление управляющей организацией.

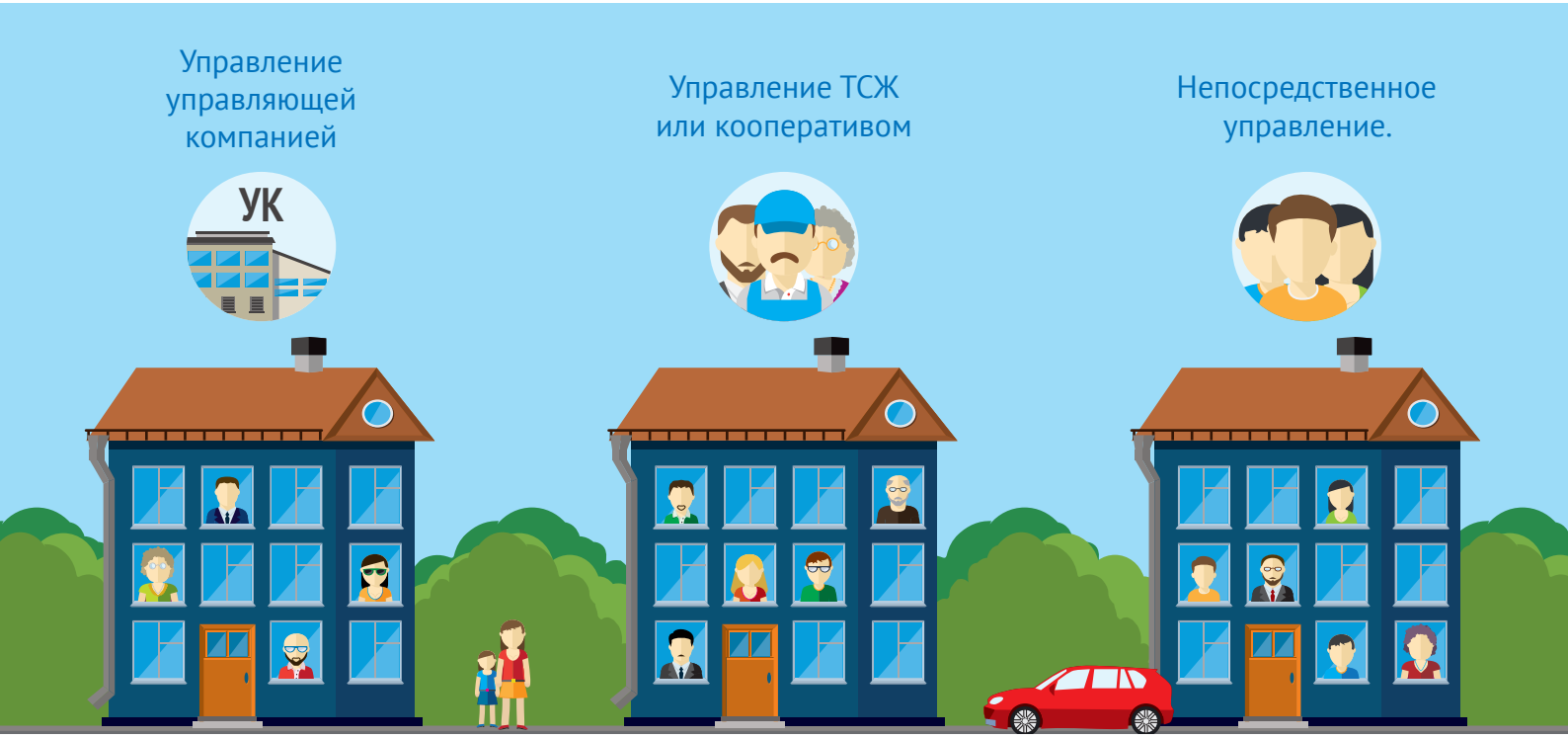
Выбор способа управления многоквартирным домом — это основа, на которой затем будет выстраиваться вся дальнейшая система содержания и ремонта дома. Прежде чем выносить на голосование тот или иной вариант, нужно очень внимательно просчитать все плюсы и минусы у каждого способа управления.

## Непосредственное управление многоквартирным домом

Данный способ может быть реализован только в доме, количество квартир в котором составляет не более чем шестнадцать. В доме, где семнадцать и более квартир, непосредственное управление реализовано быть не может.

Отличительной особенностью данного способа является то, что между потребителями и поставщиками коммунальных услуг (компаниями, которые обеспечивают тепло, электроэнергию, воду и т. д.)

Существует три варианта управления многоквартирным домом.



не существует посредников. Собственники помещений напрямую заключают договоры с ресурсоснабжающими организациями и отдельными квитанциями сами оплачивают коммунальные услуги.

При непосредственном управлении собственники на общем собрании принимают решение, с кем заключить договоры на оказание услуг и выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества.

**Где это сказано?**

*ч. 3 ст. 164 Жилищного Кодекса РФ*

Чтобы не объявлять общее собрание по текущим вопросам, собственники могут выбрать одного из них или иное лицо, которое будет представлять их интересы и обладать правом подписи. Для этого ему необходимо получить письменную доверенность от всех или большинства собственников.

**Плюсы непосредственного управления:**

- коммунальные услуги жители оплачивают напрямую поставщикам, минуя посредников;
- полномочия по управлению общим имуществом остаются у собственников;
- не возникает расходов на оплату услуг по управлению общим имуществом.

**Минусы непосредственного управления:**

- в доме, где всего лишь шестнадцать квартир, может быть сложно найти того, кто сможет (и согласится) взять на себя ответственность по заключению договоров от лица всех собственников;
- нет профессионального управления общим имуществом;
- собственникам бывает сложно договориться между собой и найти подрядчиков по выполнению работ по содержанию и ремонту общего имущества;
- в случае если не выбрано уполномоченное лицо, контроль за качеством работ со стороны всех или нескольких собственников может приводить к конфликтам между ними.

**Управление** товариществом собственников жилья (ТСЖ)

**Где это сказано?**

*ч.1 ст. 135 Жилищного Кодекса РФ.*

Товарищество собственников жилья — это некоммерческая организация. Ее цель — не заработать деньги, а обеспечить дому качественное управление с регулярными ремонтами, хорошим содержанием общего имущества и постоянным наличием воды, тепла, электроэнергии и других коммунальных услуг.

Товарищество собственников жилья – это юридическое лицо. Для его создания необходимо пройти государственную регистрацию как юридического лица и получить все соответствующие документы. Работа ТСЖ определяется нормами Жилищного кодекса. ТСЖ несет ответственность за предоставление как жилищных, так и коммунальных услуг.

ПРИМЕР Зачастую председатели ТСЖ, оправдываясь перед жителями, говорят: «Мы не виноваты в том, что контейнеры для мусора переполнены, это компания по вывозу мусора плохо работает!» На самом деле виноватых нужно искать именно в ТСЖ: они обязаны приложить все усилия (вплоть до смены компании-подрядчика), чтобы все услуги предоставлялись точно в срок.

ТСЖ может или самостоятельно нанимать специалистов для обслуживания дома, или пригласить управляющую компанию.

**Где это сказано?**

*Ч.2.2 ст. 161 Жилищного Кодекса РФ*

**Содержать общее имущество ТСЖ может двумя способами:**

1. Самостоятельно, имея в штате всех необходимых специалистов (инженера, слесаря-сантехника, электрика, плотника, дворника, уборщицу, инженера, бухгалтера, паспортиста и т. п.), причем специалисты могут быть из числа жильцов в данном доме, лишь бы они могли обеспечить своевременные действия по содержанию жилья и пресечение аварийных ситуаций;
2. Наняв подрядчика — управляющую или обслуживающую организацию. С 2015 года при управлении несколькими домами, количество квартир в которых превышает 100, товарищество обязано заключить договор с управляющей организацией.

## Как создать ТСЖ?

Перед тем как создать ТСЖ, необходимо продумать структуру и финансовый план его деятельности. Для того чтобы узнать, во сколько обойдется содержание жилья в случае если в доме будет создано ТСЖ, необходимо посчитать все расходы данной организации за месяц и разделить эту сумму на площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме. Так вы узнаете размер платы за содержание жилья на один квадратный метр своей квартиры.

Если инициатор или инициативная группа собственников посчитают такой вариант приемлемым, то необходимо подготовить документы для проведения общего собрания и продумать кандидатуры в органы управления ТСЖ: правление, его председатель, а также ревизионная комиссия.

**Где это сказано?**

*ст. 136 Жилищного Кодекса РФ*

За создание ТСЖ и утверждение его Устава должны проголосовать собственники, обладающие более чем половиной квадратных метров в общей площади жилых и нежилых помещений в данном доме. После этого начинается этап оформления бумаг.

**Для того чтобы пройти государственную регистрацию ТСЖ, нужно предоставить в налоговую инспекцию:**

- заявление на государственную регистрацию, заверенное у нотариуса;
- протокол общего собрания собственников помещений, на котором принято решение о создании ТСЖ и о принятии его устава;
- устав ТСЖ;
- сведения о лицах, проголосовавших на собрании за создание ТСЖ, о принадлежащих им долях в праве общей собственности.

Как только будет пройдена процедура государственной регистрации ТСЖ, оно становится юридическим лицом. У каждого ТСЖ должна быть печать со своим наименованием, расчетный счет в банке, другие реквизиты. Важный момент: в одном доме может работать только одно ТСЖ. В России запрещено создание одного ТСЖ на несколько многоквартирных домов. За исключением случая, когда многоквартирные дома расположены на земельных участках, имеющих общую границу, инженерные сети, иные общие объекты.

В случае банкротства ТСЖ отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом. Но при этом, если банкротство вдруг случилось у одного из членов товарищества, ТСЖ за него ответственности не несет. Также сами члены ТСЖ не отвечают по долгам товарищества.

**Важно знать**

*Главный документ ТСЖ — это его устав, в котором прописываются все основные права и обязанности членов ТСЖ, сфера его деятельности и т. д. Сегодня можно найти образцы уставов ТСЖ в Интернете, также зачастую типовые образцы предоставляют администрации районов. Поэтому, прежде чем писать устав, следует внимательно прочитать несколько разных вариантов, чтобы выбрать наиболее подходящий для вашего дома.*

## Органы управления ТСЖ

**Товарищество собственников жилья, как любая организация, имеет свои органы управления. К ним относятся:**

- общее собрание членов ТСЖ;
- председатель правления;
- правление.

**Общее собрание членов ТСЖ** является высшим органом управления товарищества и созывается в порядке, установленном статьями 146, 45-48 Жилищного кодекса, уставом товарищества. Перечень вопросов, которые решаются на общем собрании, включает в себя:

- принятие решений о наиболее важных организационных вопросах ТСЖ (избрание правления, членов ревизионной комиссии, рассмотрение жалоб на их действия, утверждение устава, определение размера вознаграждения председателя и членов правления, принятие решения о реорганизации или ликвидации ТСЖ);
- принятие решений о финансовой деятельности ТСЖ (установление размеров обязательных платежей и взносов членов товарищества, утверждение сметы доходов и расходов и отчетов об их исполнении, привлечение заемных средств, определение направлений использования доходов от хозяйственной деятельности ТСЖ).

*Важно понимать, что возможность проведения общего собрания членов ТСЖ не отменяет необходимости проводить в многоквартирном доме общее собрание собственников помещений по вопросам, отнесенным к исключительной компетенции такого собрания. Например, вопросы организации и проведения капитального ремонта общего имущества в МКД не могут быть решены на общем собрании членов ТСЖ. Для принятия по ним решений необходимо созывать общее собрание собственников.*

**Интересно знать!**

*Порой возникают случаи, когда никто из собственников не хочет заниматься деятельностью ТСЖ. В этом случае членам ТСЖ нужно его ликвидировать. Возможно ли это? Да, возможно. Для этого необходимо провести общее собрание членов ТСЖ и принять решение о его ликвидации и создании ликвидационной комиссии. Далее действовать придется так, как описано в гражданском кодексе относительно ликвидации любого юридического лица.*

*Кроме того, в ч. 2 ст. 141 Жилищного Кодекса прописано еще одно основание, по которому ТСЖ можно ликвидировать: число квадратных метров, принадлежащих членам ТСЖ, меньше половины площади всех жилых и нежилых помещений в МКД.*
*В этом случае собственники обязаны принять решение о ликвидации ТСЖ.*

**Где это сказано?**

*ст. 146, 45–48 Жилищного кодекса РФ, ч. 2 ст. 145 Жилищного кодекса РФ*

**Правление товарищества собственников жилья** — это исполнительный орган, он подчиняется общему собранию членов ТСЖ. Поэтому наиболее важные вопросы решаются на собрании, а те вопросы, которые в соответствии с Жилищным кодексом и уставом не относятся к компетенции общего собрания собственников и общего собрания членов ТСЖ, могут решаться правлением ТСЖ.

Избирать членов правления можно на любой срок в пределах двух лет. Как правило, выборы назначают либо раз в год, либо раз в два года.

Заседания правления созывает председатель (кстати, его можно выбирать на правлении, а можно — на общем собрании членов ТСЖ, какой вариант выбрать — дело самих членов товарищества собственников жилья, однако выбранный способ должен быть зафиксирован в уставе).

Для того чтобы решения правления считались законными, на его заседании должна присутствовать как минимум половина членов правления. Если больше половины собравшихся проголосовало за какое-либо предложение, оно считается принятым. После голосования необходимо оформить протокол, который должны подписать председатель и секретарь заседания.

**Важно знать**

*Собственники помещений в доме, которые не являются членами ТСЖ, не могут быть выбраны в правление. Кроме того, запрещено избирать в правление членов ревизионной комиссии товарищества и членов ТСЖ, которые работают в органах управления организации, с которой ТСЖ заключило договор об обслуживании.*

**Где это сказано?**

*ст. 148 Жилищного кодекса РФ*

**Обязанности правления ТСЖ**

1. Соблюдать законодательство и требования устава ТСЖ.
2. Контролировать своевременность оплаты взносов членами ТСЖ.
3. Составлять годовые сметы расходов и доходов ТСЖ, отчеты о финансовой деятельности, предоставлять их общему собранию ТСЖ для утверждения.
4. Заключать договоры на обслуживание, эксплуатацию и ремонт общего имущества в доме.
5. Нанимать и увольнять работников для обслуживания дома.
6. Вести реестр членов товарищества, бухгалтерию, делопроизводство.
7. Созывать и проводить общее собрание членов ТСЖ.
8. Выполнять иные обязанности, вытекающие из устава ТСЖ.

**Председатель правления ТСЖ** — лицо выборное. Как уже говорилось, его могут избирать члены правления, а могут все члены ТСЖ на общем собрании. Срок работы председателя обговаривается в уставе товарищества. Его задачи – координировать работу правления и ТСЖ в целом. Кроме того, он разрабатывает нормативные документы: правила внутреннего распорядка ТСЖ (утверждаются эти правила на общем собрании), положение об оплате труда наемных работников и т. д.

**Интересно знать!**

*Если дом еще только построен и вводится в эксплуатацию, на первых порах его содержанием обязан заниматься застройщик или управляющая компания, которую он сам выберет. Но затем проводится открытый конкурс, на котором и выбирается постоянная управляющая компания. Временный договор может действовать не дольше 3 месяцев.*

**Где это сказано?**

*ст. 149 Жилищного кодекса РФ*

**Ревизионная комиссия (ревизор) ТСЖ** избирается на общем собрании членов ТСЖ. Максимальный срок работы комиссии — 2 года, затем должны последовать перевыборы. Главная ее задача — как минимум раз в год проводить ревизии финансовой деятельности ТСЖ и давать отчет членам товарищества о результатах. Кроме того, реви-

зионная комиссия составляет заключение на сметы различных работ, разработанные правлением.

**Плюсы ТСЖ:**

- денежные средства собственников аккумулируются на расчетном счете ТСЖ и расходуются только на нужды дома;
- возможность самостоятельно нанимать организации или работников для содержания, ремонта и обслуживания общего имущества. Для выполнения некоторых работ товарищество может привлекать на договорной основе граждан, проживающих в этом доме. Таким образом, частично может быть решена проблема занятости некоторых жильцов;
- возможность переизбрания правления в случае его неудовлетворительной работы;
- ТСЖ может открыть на себя специальный счет для проведения капитального ремонта;
- ТСЖ само определяет, что ремонтировать в доме, когда и в каком порядке проводить ремонтные работы, собственники сами выбирают материалы для ремонта, устанавливают порядок сбора денежных средств на эти нужды.

**Недостатки ТСЖ:**

- главный недостаток — это «неидеальность» жильцов: далеко не все жители вовремя платят за коммунальные услуги; из-за этого нарушается финансовая устойчивость ТСЖ;
- ТСЖ может быть выгодно в условиях крупного многоквартирного дома; если квартир мало, содержание дома для собственников оказывается слишком дорогим удовольствием;
- на практике председателем ТСЖ может стать недобросовестный человек.

**Важно знать**

*Председателю правления не нужна доверенность от членов ТСЖ на то, чтобы подписывать платежные документы и совершать сделки, которые не требуют одобрения со стороны правления или общего собрания членов ТСЖ.*

**Интересно знать!**

*ТСЖ — это юридическое лицо со всеми вытекающими отсюда последствиями. Об этом председатели ТСЖ и члены правления зачастую забывают, искренне считая, что за их ошибки им «ничего не будет». Между тем, в реальности за этим следует серьезная ответственность. Размер штрафов за нарушения в жилищно-коммунальной сфере доходит до 250 тысяч рублей.*

## Управление управляющей организацией (УО)

Это самый распространенный способ управления домами — все работы по содержанию и ремонту большинства многоэтажек в нашей стране проводятся специалистами УО.

Жилищный кодекс требует, чтобы управляющая компания выполняла абсолютно все работы, которые предусмотрены минимальным перечнем и заказаны ей собственниками по договору. При этом УК может нанимать другие подрядные организации, но всю ответственность за качество услуг несет именно она.

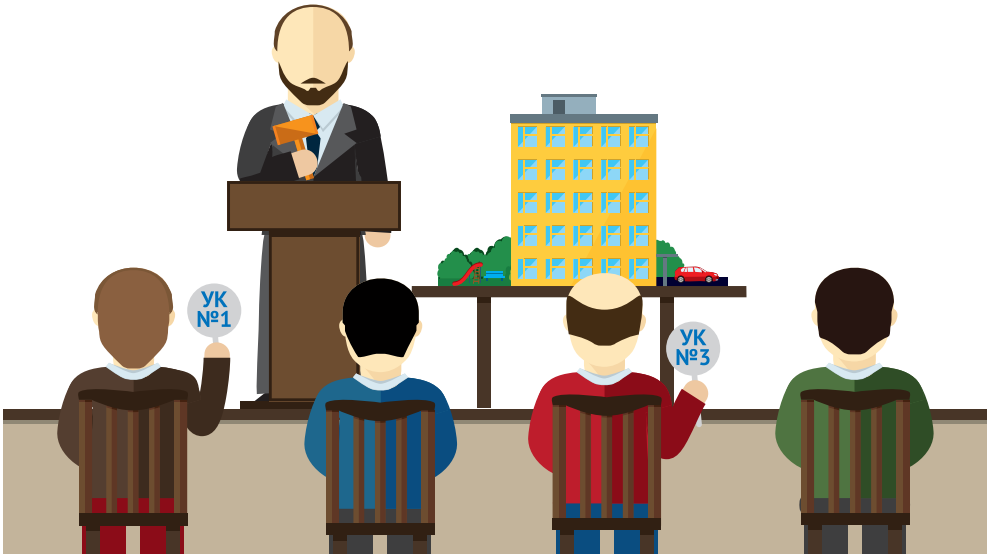
**Где это сказано?**

*ч. 2, 3. ст. 161, ч. 2 ст. 162 Жилищного кодекса РФ*

Для того чтобы начать работать с управляющей организацией, необходимо сначала заключить с ней договор. Для этого нужно, чтобы на общем собрании собственники сами выбрали, какой организации они готовы доверить управление, и утвердили условия договора. В реальности же часто бывает, что жителям дома так и не удается собраться вместе и обсудить эту важную проблему.

Чтобы дом все-таки не остался «бесхозным», роль инициатора общего собрания берут на себя органы местного самоуправления. Если

С 2015 года отбор управляющей организации осуществляется посредством проведения торгов.




собственники самостоятельно не выбирают управляющую организацию, то последняя определяется по результатам конкурса.

С 2015 года отбор управляющей организации осуществляется посредством проведения торгов. Если торги признаны несостоявшимися, заключение договора управления возможно без их повторного проведения.

**Где это сказано?**

*ч. 4–8.1 ст. 161 Жилищного кодекса РФ*

Управляющая компания должна приступить к своим обязанностям в течение тридцати дней после заключения договора.

**Существенные условия договора управления многоквартирным домом** — так называются те моменты, без достижения согласия по которым договор считается незаключенным.

Жилищный кодекс устанавливает, что в договоре управления многоквартирным домом в обязательном порядке должны быть согласованы следующие условия:

1. состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома;
2. перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация;
3. порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;
4. порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления.

Помимо существенных условий, предусмотренных законодательством, таковыми являются любые условия, по которым собственники решили достичь соглашения с УК. Например, помимо условий о порядке контроля за деятельностью УК, собственники могут настоять на утверждении конкретной формы годового финансового отчета.

Сроки заключения договора могут быть разными. Закон предоставляет довольно большой разброс: от 1 года до 5 лет. Правда, на 5 лет договор можно заключать, только если собственники выбрали управ-

ляющую компанию на общем собрании. Если же управляющая организация выбрана для дома по итогам конкурса, проведенного органами местного самоуправления, максимальный срок договора не может превышать 3 лет.

**Плюсы управляющей компании:**

- домом управляют профессионалы;
- расценки на управление бывают невысокими даже для небольших домов;
- жильцы могут влиять на качество услуг (жаловаться на свою УК в Жилинспекцию либо досрочно ее менять);
- собственникам нужно меньше тратить времени и сил на содержание и ремонт своего дома; достаточно участвовать в общих собраниях не реже 1 раза в год.

**Минусы управляющей компании:**

- собственникам труднее проследить, на что именно тратятся их деньги;
- УК может разориться или обанкротиться, соответственно, все накопленные деньги жителей уйдут «в никуда»;
- собственникам трудно согласовать условия договора, которые в большей степени защищали бы их права;
- возможно неисполнение договорных отношений.

**Где это сказано?**

*ч. 5 ст. 162 Жилищного кодекса РФ*

**Важно знать**

*Договор управления может быть расторгнут раньше оговоренного срока. Причины этого:*

*1. Соглашение сторон.*

*2. Решение суда при существенном нарушении договора управляющей компанией или собственниками помещений.*

*3. Общее собрание собственников помещений приняло решение о расторжении договора с управляющей организацией и выборе новой компании (подробно об этом сказано в ч. 8.2 ст. 162 Жилищного кодекса РФ).*

*4. Одна из сторон подала заявление о том, что она не намерена продолжать работу по договору, за два месяца до прекращения действия договора.*

## Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами

С мая 2015 года ни одна управляющая компания не может предлагать свои услуги, если у нее нет лицензии. Лицензирование деятельности включает в себя два аспекта:

1. Выдача лицензии.
2. Контроль за соответствием организации или индивидуального предпринимателя лицензионным требованиям.

**Для того чтобы получить лицензию, управляющая организация и ее руководитель должны соответствовать определенным требованиям:**

- регистрация организации или индивидуального предпринимателя на территории Российской Федерации;
- наличие у руководителя организации или индивидуального предпринимателя квалификационного аттестата, который выдается ему в случае успешной сдачи квалификационного экзамена на право осуществлять руководство организацией, осуществляющей управление многоквартирными домами;
- отсутствие у руководителя организации или индивидуального предпринимателя неснятой или непогашенной судимости за преступления в сфере экономики, тяжкие и особо тяжкие преступления;
- организация не подвергалась процедуре аннулирования лицензии на право управления многоквартирными домами;

- руководитель организации или индивидуальный предприниматель не подвергались процедуре дисквалификации;
- раскрытие организацией информации, предусмотренной ч. 10 ст. 161 Жилищного кодекса.

Решение о выдаче лицензии или об отказе в ее выдаче принимает лицензионная комиссия, созданная в субъекте РФ. В составе лицензионной комиссии не менее чем одну треть занимают представители саморегулируемых организаций, общественных объединений, иных некоммерческих организаций.

Следит за соответствием деятельности управляющей организации лицензионным требованиям Государственная жилищная инспекция.

Если компания в течение года получает два предписания об устранении нарушений по одному многоквартирному дому и не исполняет их — она теряет право на управление этим домом. Если площадь таких домов больше 15 % площади всех домов, которыми управляет УК, она лишается лицензии на управление домами, а ее руководитель дисквалифицируется на определенный срок. Лицензия аннулируется по решению суда на основании рассмотрения заявления Государственной жилищной инспекции.

В течение пятнадцати дней со дня получения уведомления от Государственной жилищной инспекции о прекращении действия лицензии орган местного самоуправления созывает общее собрание собственников для решения вопроса о выборе способа управления многоквартирным домом. Если собственники не принимают решения или собрание не имеет кворума, орган местного самоуправления в трехдневный срок объявляет конкурс на получение права управления таким домом.

# Глава 4 Жилищные услуги

В предыдущих главах вы уже успели узнать, чем жилищные услуги отличаются от коммунальных.

Однако само понятие «жилищные услуги» очень емкое. Несмотря на то, что в квитанциях на оплату ЖКУ практически все они учитываются в одной строчке «содержание и ремонт жилья», в реальности таких услуг много. И важно уметь разбираться, насколько качественно (и действительно ли в полном объеме) организации выполняют свои обязательства перед жильцами.

ПРИМЕР Зачастую от сотрудников УК можно услышать: «Мы не занимаемся избавлением дома от крыс и мышей, вызывайте специальные службы!» Между тем прочищать мусоропровод, проводить дезинсекцию и дератизацию — это одна из прямых обязанностей управляющих компаний.

## Что входит в содержание дома?

Существуют специальные требования к техническому и санитарно-эпидемиологическому состоянию общего имущества, в соответствии с которыми оно должно содержаться.

**Где это сказано?**

*п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 491 от 14.05.2013 года*

По этим требованиям любой жилой дом должен быть надежным и безопасным для жизни и здоровья жильцов. Жилые и нежилые помещения, а также помещения общего пользования и земельный участок должны быть доступными для пользования. Все инженерные коммуникации, коллективные приборы учета и т. д. должны исправно работать. Кроме того, содержание общего имущества в многоквартирном доме должно обеспечивать поддержание архитектурного облика здания.

**Итак, минимальный перечень работ, которые входят в понятие «содержание общего имущества», выглядит таким образом:**

1. Осмотр общего имущества. Его проводят собственники помещений и представители управляющих компаний или ТСЖ, которые могут выявить возможные несоответствия, угрожающие жизни и здоровью жителей.
2. Осмотры и поддержание готовности внутридомовых систем холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения.
3. Поддержание температуры и влажности в подъездах, на лестничных клетках и т. д. в соответствии с нормой.
4. Уборка подъездов и дворов.
5. Вывоз мусора. УК или ТСЖ обязаны обустроить специальное место, куда жители могли бы выбрасывать использованные ртутьсодержащие лампочки. Передавать их специальным организациям, которые имеют право утилизировать такого рода отходы, — тоже обязанность управляющих компаний.
6. Уход за деревьями, клумбами, кустарниками во дворе.

С 2015 года плата за содержание общего имущества включает в себя также плату за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании общего имущества в многоквартирном доме. Размер платы формируется на общем собрании собственников, исходя из объемов коммунального ресурса, необходимого для надлежащего содержания общего имущества, или по нормативу.

Еще раз следует подчеркнуть, что приведенный список — это лишь минимальный набор обязательств УК. Собственники помещений не имеют права заказывать управляющей компании объем работ меньше, чем отражено в указанном перечне, а управляющая компания или ТСЖ не вправе отказаться от каких-то из вышеперечисленных работ. По согласованию с управляющей организацией собственники могут заказать дополнительные услуги и работы (например, охрану дома, содержание придомовой парковки и т. п.), однако следует помнить, что за повышенный уровень комфорта придется больше платить. Размер платы за услуги и работы по содержанию общего имущества устанавливается на общем собрании собственников с учетом перечня услуг, исходя из предложений управляющей организации по их стоимости. Установить размер платы в одностороннем порядке собственники не имеют права. Если собственников не устраивает перечень услуг по содержанию общего имущества или их стоимость, предлагаемые конкретной УК, и если не получается договориться, то необходимо рассмотреть предложения других управляющих организаций и выбрать подходящую.

Собственники помещений имеют право в любое время затребовать у УК перечень работ и информацию о том, с какой периодично-

Существует минимальный объем работ УК, меньше которых собственники не имеют права заказывать, а УК не вправе отказаться от каких-то из эти работ.

## Интересно знать!

*Управляющая компания или ТСЖ действительно должны следить за чистотой и техническим состоянием дома. Но это не значит, что они ответственны абсолютно за все поломки, которые могут произойти в обслуживаемом доме.*

*В пункте 15 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме указывается, какие именно работы должны проводить сами собственники помещений. Это:*

- *ремонт квартирных дверей, а также окон и межкомнатных дверей в квартирах или нежилых помещениях, которые не являются общей собственностью (например, в магазинах на первом этаже);*
- *утепление оконных и балконных проемов (если речь идет о квартирах и других помещениях, имеющих собственника), не обязана УК также заменять и стекла в квартирах;*
- *уборка и очистка земли, которая не входит в состав двора. Это тоже сфера ответственности владельцев данной земли.*

**Важно знать**

*Обратите внимание: чем больше услуг вы закажете у управляющей компании, тем больше вам придется за них платить. При желании можно ограничиться экономвариантом, в который войдут лишь основные услуги:*

*• работы, необходимые для надлежащего содержания несущих и ненесущих конструкций дома;*

*• работы, необходимые для надлежащего содержания инженерно-технических систем;*

*• сухая и влажная уборка помещений и двора, дезинфекция, дератизация помещений.*

*Заказать меньше этого списка жители не имеют права — это может нарушить безопасность жилища.*

стью они проводились. Организация обязана предоставить эти сведения в течение 5 рабочих дней (заключая договор, этот срок можно сделать более коротким).

У собственников есть полное право проверять качество работы УК. И, разумеется, они имеют все основания требовать устранения дефектов, а затем снова проверить, действительно ли неисправность осталась в прошлом.

## Содержание земельного участка многоквартирного дома

**Содержание земельного участка** — одна из обязанностей управляющей компании. От того, как оборудована контейнерная площадка и как часто вывозится мусор, зависит санитарное состояние придомовой территории.

Прорабатывая договор, который вы подпишете с управляющей компанией, обратите внимание на пункты, связанные с вывозом мусора: УК обязана будет действовать именно по той схеме, что вы зафиксируете в договоре.

В договоре управления также должно быть оговорено, какая площадь земельного участка подлежит уборке, с какой периодичностью, в каких случаях требуется механизированная уборка, а в каких достаточно ручной.

**Уборка снега** может стать основной головной болью жителей, если зимой управляющая компания захочет сэкономить на дворнике. Как и в случае с вывозом мусора, в законе нет четких нормативов относительно того, как быстро и до какой степени двор должен быть очищен от снега. Поэтому, заключая договор, не забудьте четко прописать и этот пункт.

Зачастую уборка снега проводится механизировано: во дворы заезжают легкие тракторы, которые быстро расчищают дороги и тротуары.

Если же на улице гололед, работники управляющей организации должны обрабатывать дорогу песко-соляной смесью.

Сосульки и наледь на крыше нередко становятся причиной конфликтов жильцов дома с управляющей организацией. Помните, что сбивание сосулек и наледи с крыши многоквартирного дома, а также контроль за состоянием оборудования, препятствующего их образованию, является прямой обязанностью управляющей организации, выбранной в доме. Это закреплено в минимальном перечне работ и услуг, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденном постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 г. № 290. Отдельно следует отметить, что хотя козырьки балконов и являются личной собственностью лиц, приобретших помещение в многоквартирном доме, сбивать наледь с данных объектов также обязана организация, осуществляющая управление многоквартирным домом. Управляющая организация в силу ст. 161 Жилищного кодекса обязана обеспечивать безопасность проживания в таком доме.

Четко прописывайте в договоре с УК условия вывоза мусора и уборкитерритории.

## Услуги по управлению многоквартирным домом

Наряду с содержанием общего имущества жилищные услуги включают в себя предоставление услуг по управлению многоквартирным домом. Они включают в себя:

- прием, хранение и передачу технической документации на многоквартирный дом;
- сбор, хранение и актуализацию информации о собственниках;
- ведение электронного паспорта многоквартирного дома;
- подготовку предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме;
- иные услуги, предусмотренные договором управления.

**Где это сказано?**

*ч. 7 ст. 156 Жилищного кодекса РФ*

С 2015 года управляющие организации в составе услуг по управлению многоквартирным домом также обязаны осуществлять по заявлению собственника организацию и проведение общего собрания, а также взаимодействовать с ресурсоснабжающими организациями по вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами.

## Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества

**Где это сказано?**

*ч. 2 ст. 153 Жилищного кодекса РФ*

Один из самых острых вопросов — сколько платить за жилищные услуги. В домах, которые обслуживает управляющая компания, стоимость жилищных услуг определяют собственники на общем собрании. Правда, есть существенное условие: собственники могут проголосовать за размер платы, только исходя из предложений управляю-

**Важно знать**

*Если от собственника квартиры требуют погасить долги ее предыдущего владельца, это абсолютно незаконно! Отдельная ситуация складывается по оплате взносов на капитальный ремонт. Новый собственник обязан оплатить долг предыдущего собственника.*

щей организации, с которой они собираются заключать договор. Если предложения управляющей организации не устраивают собственников помещений, то им следует рассмотреть расценки других управляющих компаний, готовых работать с данным домом.

В домах, где работает ТСЖ, ЖСК или иной специализированный потребительский кооператив, размер платежей определяют органы управления товарищества или кооператива — в соответствии со своим уставом.

**Кто и с какого момента обязан платить за жилищные услуги?**

1. Наниматели помещения или квартиры по договору социального найма — с момента заключения договора.
2. Арендаторы помещения или квартиры (государственной или муниципальной) — с момента заключения договора аренды.
3. Члены жилищного кооператива — с момента предоставления помещения кооперативом.
4. Собственники жилого помещения — с момента возникновения права собственности.
5. Лица, принявшие от застройщика помещения по передаточному акту, — с момента передачи.

## Как правильно сделать заказ на проведение текущего ремонта?

Следует помнить, что для проведения ремонтных работ, не указанных в решении общего собрания собственников в качестве необходимых для содержания общего имущества и не указанных в качестве таковых в постановлении Правительства РФ от 03.04.2013 г. № 290, необходимо проведение общего собрания собственников помещений и голосование по вопросу проведения таких работ. Например, это могут быть работы по косметическому ремонту подъездов (оштукатуривание, побелка, покраска). Кроме того, для проведения таких ремонтных работ собственники помещений многоквартирного дома также на общем собрании должны решить, откуда проводимые работы будут финансироваться (например, из средств, собираемых на текущий ремонт общего имущества; возможно утверждение дополнительного целевого сбора с собственников).

**Совет**

*Попросите управляющую компанию составить не 1, а 2–3 сметы: экономичную, среднюю, максимальную (с наиболее качественными и долговечными материалами) — таким образом на общем собрании собственников будет проще решить, какой вариант выбрать.*

Очень часто собственники помещений в многоквартирных домах жалуются на то, что работы, выполненные управляющей компанией в отношении общего имущества, были выполнены по цене, существенно превышающей среднерыночную стоимость таких работ. Причем узнают они это, только когда приходит время подписывать акт выполненных работ. Бывают случаи, когда потребители пытаются оспаривать стоимость выполненных работ в суде, однако управляющая компания очень часто подтверждает, что потратила на указанные работы именно ту сумму, которая предъявлена собственникам. Для того, чтобы таких ситуаций не возникало, необходимо в договоре управления четко прописывать порядок заказа работ по текущему ремонту общего имущества.

При появлении необходимости проведения работ по текущему ремонту совет дома или председатель совета дома обращается в управляющую компанию за составлением сметы на работы, а также за тем, чтобы определить, в какие сроки компания работы может выполнить. Смета может быть твердой и приблизительной. Твердая смета в дальнейшем не может быть увеличена или уменьшена по требованию сторон (ч. 2 ст. 33 Закона «О защите прав потребителей»). В отношении приблизительной сметы сторонам также следует договориться, на какой процент от стоимости возможны отклонения. Смет может быть несколько (например, одна — это экономвариант, другая — это вариант выполнения работ с более качественными материалами).

После этого совет дома или его председатель вправе инициировать общее собрание собственников помещений, где последним будет предложено проголосовать за выполнение работ, их сметную стоимость, сроки выполнения (в соответствии с предложениями управляющей организации).

Если собственники определятся по указанным позициям, тогда у компании появляется обязательство по выполнению указанных работ в утвержденные сроки. Соответственно, если данное обязательство нарушается, то собственники вправе предъявить требования в соответствии с главой 3 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Если собственники не утвердили проведение работ на предложенных условиях, то они вправе либо обратиться в управляющую организацию за иными предложениями, либо самостоятельно совершить действия по ремонту общего имущества. Также возможно сменить управляющую организацию на другую, которая предлагает условия выполнения работ, устраивающие большинство собственников помещений в многоквартирном доме.

**Где это сказано?**

*п. 12 Правил содержания общего имущества, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491*

**Важно знать**

*В договоре нужно максимально подробно и четко прописывать весь порядок и условия, которые собственники обязаны утвердить при заказе работ. Тогда УК не сможет навязать им дополнительные (зачастую — ненужные, но дорогостоящие) работы. Если же такое произошло, на стороне жителей будет Закон «О защите прав потребителей» (части 2, 3 статьи 16).*

**Важно знать**

*Для каждой из жилищных услуг существует периодичность исполнения, которая указывается в договоре управления. Если в вашем доме реже положенного проводится уборка или косметический ремонт, это уже повод обратиться за перерасчетом.*

## Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги. На что имеет право потребитель?

Не всегда управляющие компании (или ТСЖ) работают качественно. Они могут либо в принципе отказываться проводить ремонт (уборку, дератизацию, вывоз мусора и т. д.), либо делать это из рук вон плохо, либо — слишком редко. Во всех случаях, когда услуга предоставляется жителям несвоевременно и ненадлежащего качества, УК или ТСЖ должны снизить размер платы за содержание и ремонт.

Такая же ситуация может возникнуть и при непосредственном управлении домом. Здесь тоже действует аналогичная схема: ответственные за услугу лица снижают ее стоимость.

При перерасчете учитывается каждый календарный день просрочки. Для этого используется специальная формула:

$$\Delta P = \frac{P_y}{n_m} \times n_d$$, где:

$\Delta P$ — размер уменьшения платы за содержание и ремонт жилого помещения (рублей);

$P_y$ — стоимость услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения (рублей);

$n_y$ — количество календарных дней в месяце;

$n_d$ — количество полных календарных дней, в течение которых оказывались и (или) выполнялись услуги или работы ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Единственный случай, при котором плата не снижается (даже если услугу вам оказали не вовремя), — если это было связано с устранением угрозы жизни и здоровью граждан, если при этом сотрудникам УК или ТСЖ приходилось спасать имущество жителей от возможного ущерба или же если возникли обстоятельства непреодолимой силы (к примеру, наводнение, смерч и т. д.).

## Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения?

**Важно знать**

*Обязательно потребуйте от сотрудника, который принял ваш телефонный звонок, чтобы тот продиктовал вам свою фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал ваше сообщение, и время регистрации.*

Первое и самое важное действие — это составление акта оказания жилищных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную периодичность или продолжительность. Составлять его можно в свободной форме, но, чтобы этот документ был максимально эффективным, лучше сначала ознакомиться с разделом 10 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354. В этом разделе подробно прописана процедура составления акта. Причем указанные нормы, регулирующие порядок составления акта, действуют как в отношении коммунальных, так и в отношении жилищных услуг.

Именно на указанный акт жители потом будут ссылаться, требуя перерасчета стоимости жилищных услуг.

Прежде чем составить акт, нужно позвонить или написать письмо в аварийно-диспетчерскую службу и сообщить, что дворник, к примеру, плохо убрал придомовую территорию. Ваше сообщение обязательно должно быть зафиксировано в аварийно-диспетчерской службе. Не забудьте при этом сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес дома, где вы обнаружили нарушение, и в чем, собственно, суть проблемы.

После этого сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен согласовать с вами, в какое время к вашему дому подойдут специалисты, чтобы вместе с вами зафиксировать факт нарушения. Уложиться они должны в 2 часа, но если вам это время неудобно, вы можете попросить подойти позднее (а вот ответственные сотрудники не имеют права просить у вас отложить время своего визита).

Первое и самое важное действие — это составление акта оказания жилищных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную периодичность или продолжительность.

Вы не смогли дозвониться в аварийную службу? Аварийщики обещали прийти и не пришли? В этом случае вы имеете полное право составить акт без них. Акт подписывается как минимум двумя незаинтересованными лицами и председателем совета многоквартирного дома. Что нужно указать в акте:

- дату и время проведения проверки;
- состав комиссии;
- выявленные нарушения;
- инструменты, с помощью которые вы выявили эти нарушения;
- описание нарушения и его последствий, которые воспринимаются через органы чувств (видимые подтеки, слышимое подтекание воды, запах сырости, плесени и т. п.).

Если же во время проверки всем стало очевидно, что нарушения нет и не было, это всё равно нужно зафиксировать в акте, чтобы дело было доведено до логического завершения.

Если в процессе проверки относительно существования нарушений возник спор, то любая из сторон вправе инициировать производство экспертизы.

Акт проверки составляют в стольких экземплярах, сколько существует заинтересованных лиц (то есть по числу участников проверки). Каждый из них (или их представитель) подписывает этот документ, один экземпляр остается у собственников помещений, еще один обязательно передается той компании, что выполнила некачественную услугу, остальные берут себе представители прочих компаний и организаций, участвовавших в проверке.

Если кто-то из участников проверки отказывается подписать акт, вместо него подписи ставят как минимум двое незаинтересованных лиц.

После того как акт составлен и подписан, жильцы дома могут направлять письменное обращение в ту организацию, которая и выполнила свою работу некачественно.

**Важно знать**

*Обратите внимание: в заявлении должны быть ваши четкие, конкретные требования и ссылка на то, по какому основанию вы их предъявляете.*

# Глава 5 Коммунальные услуги

**Список сокращений:**
Правила № 307 – Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утв. постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307.

Правила № 354 – Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354.

## Виды коммунальных услуг

Пожалуй, самый сложный раздел во всей сфере ЖКХ, который нужно знать грамотному собственнику жилья, — это коммунальные услуги. **Их всего шесть, это:**

холодное водоснабжение

горячее водоснабжение

водоотведение (то есть канализация)

отопление

газоснабжение

электроснабжение

Перечень коммунальных услуг, предоставляемых потребителю в конкретном многоквартирном доме, зависит от степени благоустройства данного дома.

**Где это сказано?**
*Правила № 354*

Кроме того, услуги по предоставлению горячей и холодной воды, а также электричества делятся на индивидуальные (то есть предназначенные для каждой конкретной квартиры) и общедомовые (то есть потребляемые в процессе пользования общим имуществом).

С 2015 года общедомовые коммунальные услуги (горячая вода, холодная вода и электричество) включаются в содержание общего имущества.

ПРИМЕР Электричество, которое расходуется на то, чтобы освещать вашу кухню, — это индивидуальная услуга. Но электроэнергия, которая нужна для того, чтобы работал лифт или горела лампочка на лестничной клетке, — уже услуга общедомовая.

Каждый потребитель обязан полностью оплачивать коммунальные услуги индивидуального потребления и свою долю в общедомовых нуждах.

Исполнители коммунальных услуг

Вопрос, который в случае предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества волнует жителей, — кто отвечает за качество ресурса в конкретных сетях? Говоря юридическим языком, кто является исполнителем коммунальных услуг?

**Где это сказано?**
*ч. 1 ст. 135, ч. 2.2, 2.3, 12 ст. 161, ч. 2 ст. 164 Жилищного кодекса РФ*

Исполнителями коммунальных услуг могут являться управляющие организации, ТСЖ, жилищные кооперативы, специализированные потребительские кооперативы, а в предусмотренных законом случаях — ресурсоснабжающие организации.

**Где это сказано?**
*п. 14 Правил № 354*

Если в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление управляющей организацией или товариществом собственников жилья, жилищным кооперативом, специализированным потребительским кооперативом, то указанные организации по умолчанию являются исполнителями коммунальных услуг. При этом предоставление коммунальных услуг собственникам указанными организациями возможно только с момента заключения

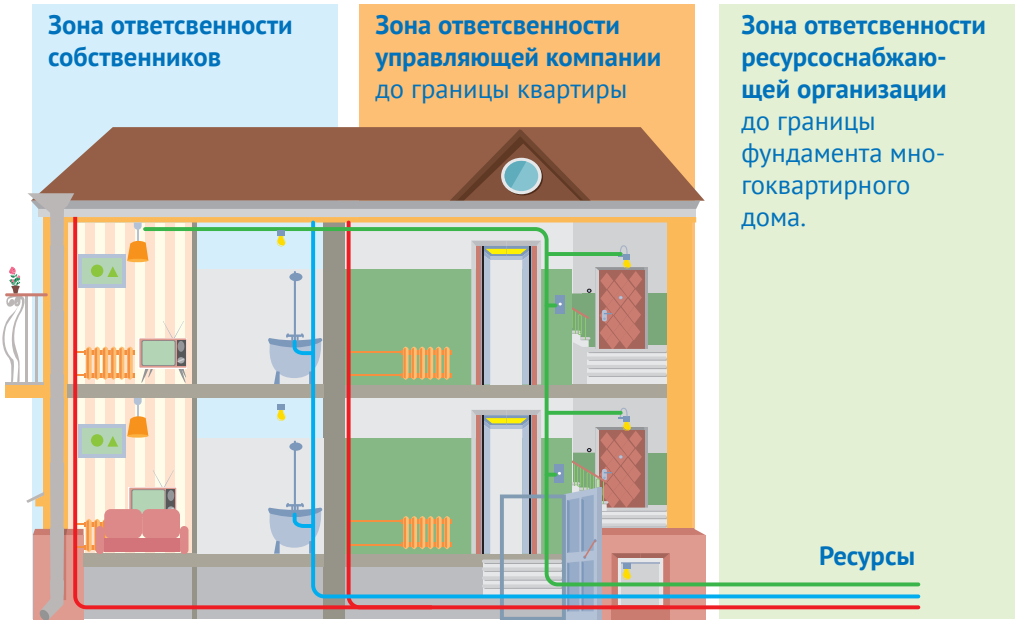



Схема разделение ответственности за поставку ресурсов в многоквартирный дом, в случае наличия у управляющей организации договора на поставку коммунального ресурса с ресурсоснабжающей организацией

ими договора поставки коммунальных ресурсов с ресурсоснабжающими организациями.

Ресурсоснабжающая организация (в рассматриваемом случае) отвечает лишь за предоставление коммунальных ресурсов до границы балансовой принадлежности сетей к исполнителю коммунальной услуги, как правило, до границы фундамента многоквартирного дома. Точное разграничение балансовой принадлежности сетей, а значит, и зон ответственности за них между ресурсоснабжающей организацией и ТСЖ, ЖСК, СПК, управляющей организацией, выбранными в доме, осуществляется в договоре поставки коммунального ресурса между указанными организациями или в приложении к нему.

**Где это сказано?**

*ч. 6.3, 7.1. ст. 155 Жилищного кодекса РФ*

В законе определен перечень случаев, когда исполнителем коммунальной услуги до конечного потребителя является ресурсоснабжающая организация. Это следующие ситуации:

1. В многоквартирном доме реализовано непосредственное управление.
2. Собственники на общем собрании решили взаимодействовать по коммунальным услугам напрямую с ресурсоснабжающими организациями, минуя ТСЖ, ЖСК, управляющую компанию. Такой выбор не может быть сделан в отношении коммунальных услуг, предоставляемых на общедомовые нужды.
3. При наличии у управляющей организации или ТСЖ, ЖСК задолженности за предоставленные коммунальные услуги более чем за три расчетных месяца ресурсоснабжающая организация вправе начать работать с потребителями напрямую. При этом задолженность должна подтверждаться актом сверки или судебным решением.

**Где это сказано?**

*п. «а» п. 30 Правил, обязательных при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утв. Постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. N 124*

С 2015 года управляющие организации несут ответственность за качество коммунального ресурса в рамках многоквартирного дома только в части ответственности за надлежащее содержание инженерных сетей. В остальных случая за качество отвечает ресурсоснабжающая организация. Вместе с тем у управляющей организа-

ции есть обязанность по представлению интересов собственников в отношениях с ресурсоснабжающими организациями по поводу предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и нарушения порядка расчета платы за них. Таким образом, с 2015 года при любых нарушениях качества коммунальных услуг, а также непрерывности их предоставления собственнику следует обращаться именно в управляющую организацию.

## Договор предоставления коммунальных услуг

**Договор, на основании которого жителям дома будут оказываться все коммунальные услуги, можно заключать двумя разными способами.**

1. Договор составляется в виде единого письменного документа и подписывается двумя сторонами: собственником помещения и исполнителем услуг (то есть УК, ТСЖ и т. д.). В чистом виде он встречается крайне редко, чаще можно найти договор управления многоквартирным домом, в котором прописывают условия не только содержания жилья (то есть жилищные услуги), но и предоставления коммунальных услуг.
2. Договор заключается посредством совершения исполнителем и потребителем конклюдентных действий. Юридический термин «конклюдентный» означает, что две стороны (к примеру, УК и собственник жилья) действуют так, словно между ними договор уже заключен. УК предоставляет услуги (в квартире собственника есть электричество, газ, вода), в конце месяца высылает ему квитанцию, а собственник исправно оплачивает счета. И даже если бумажного договора между ними нет, он все равно считается действующим. При этом договор считается заключенным на условиях действующего законодательства.

## Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги

Основные обязанности подробно описаны в пункте 31 Правил № 354. **Итак, исполнитель обязан:**

1. Предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества.
2. Заключать договоры с ресурсоснабжающими организациями, а также самостоятельно или с привлечением подрядчиков проводить техническое обслуживание внутридомовых систем.
3. Производить расчет размера платы за потребленную коммунальную услугу. При этом если в регионе установлена социальная норма на электричество, то исполнитель обязан рассчитывать размер платы «за свет», учитывая социальную норму. Кроме этого, исполнитель проводит и перерасчет платы, если вдруг в течение месяца услуга предоставлялась не в полном объеме (например, аварийно отключали холодную воду на день) или если собственник помещения в течение какого-то времени отсутствовал дома.
4. Если собственник не уверен, что ему правильно начислили платеж или штраф, исполнитель услуги должен немедленно (а не «зайдите через недельку») проверить, действительно ли расчеты верны, и выдать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Если потребитель просит заверить их печатью, исполнитель обязан это сделать.
5. Если в доме установлен коллективный (общедомовой) прибор учета электричества, воды и т. д., каждый месяц с 23 по 25 число исполнитель должен сни-

мать показания приборов и заносить их в журнал учета показаний коллективных приборов учета. Если потребитель потребует, в течение одного рабочего дня предоставлять возможность ознакомиться с журналом. Храниться данные должны 3 года. Кстати, если индивидуальные счетчики установлены за пределами квартир (как это бывает в домах советской постройки) и это отражено в договоре, то не реже одного раза в 6 месяцев исполнитель услуг должен снимать показания и этих счетчиков и проверять техническое состояние приборов.

6 Принимать показания индивидуальных приборов — это тоже обязанность исполнителя. Причем жители квартир могут передавать их разными способами: звонками по телефону, заполнением отрывных талонов к квитанциям об оплате, через Интернет. Периодически исполнитель должен проверять, совпадают ли данные на приборах учета с показаниями, которые передают жители. Если это определено договором, исполнитель может и снимать показания счетчиков, установленных внутри квартир.

7 Не реже одного раза в квартал исполнители обязаны уведомлять потребителей о том, как часто те должны снимать показания счетчиков, каким образом могут их передать и в какие сроки это можно делать. Кроме того, предупреждать потребителей о том, какие последствия наступают в случае несанкционированного вмешательства в работу приборов учета или непередачи показаний. Вся эта информация должна печататься на платежных квитанциях.

8 Принимать от жителей жалобы на ненадлежащее исполнение коммунальной услуги, проводить проверку этих фактов. Если, к примеру, из-за прорвавшейся трубы у жителей затопило квартиру — составлять акт о причинении ущерба имуществу (или здоровью).

9 Вести учет жалоб (а также заявлений, обращений и т. д.) потребителей. По жалобам потребителей на качество коммунальных услуг ответ должен даваться в течение трех рабочих дней.

10 Не позднее чем за 10 дней информировать жителей о плановом отключении горячей воды. Если планируется отключение электричества, холодной воды, газа — тоже заранее вывешивать объявления, где указывать сроки отключения и подключения.

11 Если возникает необходимость провести плановые работы внутри помещения (квартиры или офиса), исполнитель обязан не менее чем за 3 дня согласовать сроки, в которые специалисты придут в квартиру (офис). Исполнитель может просто позвонить по телефону и договориться устно. А может послать письменный запрос, где указать дату и время проведения работ, а также их вид и продолжительность. Обязательно должны быть написаны ФИО и должность того, кто будет проводить работы; номер телефона, по которому потребитель может позвонить и перенести дату на более удобную для него (но не позднее пяти рабочих дней с момента получения уведомления).

12 Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.

**Важно знать**

*Если вы звоните в газовую службу и говорите, что в вашей квартире (или в подъезде, во дворе) чувствуется запах газа, на ваше сообщение обязаны отреагировать немедленно — провести проверку и обеспечить безопасность жителей.*

**Важно знать**

*Исполнитель коммунальных услуг не имеет права мешать собственнику помещений устанавливать в своей квартире (или офисе) индивидуальный прибор учета, если тот соответствует всем нормам и требованиям, прописанным в законе. Начиная с первого числа месяца, следующего за месяцем ввода в эксплуатацию прибора, исполнитель должен принимать его показания и на их основе выписывать квитанции об оплате — даже если по своим функциональным особенностям он отличается от коллективного прибора учета, который стоит в доме.*

**Важно знать**

*Если житель квартиры все-таки не пустит в «свой дом — свою крепость» работников аварийных служб, и из-за этого, к примеру, окажутся залиты пять этажей под ним, именно он потом и будет нести все расходы на ремонт у всех пострадавших соседей.*

Впрочем, у исполнителя коммунальных услуг есть не только обязанности, но и права. Основные из них также подробно расписаны в пункте 32 Правил № 354.

**Итак, исполнитель имеет право:**

1. Требовать, чтобы потребитель услуг вовремя и в полном объеме вносил плату за потребленные коммунальные услуги и, если таковые начислены, штрафы и пени.
2. Требовать, чтобы в заранее оговоренное время (но не чаще чем 1 раз в 3 месяца) его сотрудники или работники аварийных служб заходили в квартиры (или офисы) и проверяли техническое состояние оборудования. Если же случилась авария, то мастеров жители обязаны впустить в квартиры в любое время.
3. Раз в шесть месяцев проводить проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учета.

## Интересно знать!

В договоре на предоставление коммунальных услуг, а также на досках объявлений в подъездах многоквартирного дома и в здании управляющей организации, ТСЖ и т. д. обязательно должна быть следующая информация:

- сведения об исполнителе: наименование, адрес, сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в Интернете, а также адреса сайтов, на которых исполнитель обязан размещать о себе информацию;
- фамилия, имя и отчество руководителя;
- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно - диспетчерской службы;
- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;
- информация об организации, которая обязана устанавливать приборы учета по требованию потребителей, а затем устанавливать рассрочку в оплате стоимости установки (это требование Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»);
- порядок и форма оплаты коммунальных услуг;
- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами, а также информация о настоящих Правилах;
- сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель;
- наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), которые контролируют работу исполнителя;
- если в регионе действует социальная норма потребления электричества, должны быть сведения о ее величине для разных типов жилых помещений, для пенсионеров и инвалидов, для жителей аварийных или ветхих домов; также должна присутствовать информация об условиях, при которых социальную норму можно применять;
- информация о том, что потребитель обязан сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества прописанных в квартире людей;
- сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность) в пределах и сверх социальной нормы потребления.

В течение трех рабочих дней со дня получения заявления исполнитель должен предоставить потребителю письменную информацию о том, сколько газа, воды, электричества было израсходовано на общедомовые нужды, а также на многоквартирный дом в целом.

В течение трех месяцев после того, как собственники помещений примут решение установить коллективный прибор учета и платить за него в строке «содержание и ремонт жилого помещения», исполнитель обязан обеспечить многоквартирный дом действующим, введенным в эксплуатацию прибором.

С 2015 года исполнитель имеет право осуществлять проверку достоверности переданных потребителем показаний приборов учета не чаще 1 раза в три месяца. Т.е. не чаще, чем 1 раз в 3 месяца контроллеры домоуправляющей компании (УК, ТСЖ и пр.) могут посещать вашу квартиру или офис с целью проверки показаний счетчиков.

4. Приостанавливать (или вообще прекращать) подачу потребителю газа, воды, электричества в ситуациях, оговоренных Правилами (например, при невнесении платы более чем за 3 месяца).
5. Если в квартире нет индивидуальных счетчиков на воду, газ, электричество, то исполнитель имеет право проверять, сколько именно людей проживает в квартире (даже если некоторые живут временно) и уже в соответствии с этим начислять платежи.
6. Иные права, предусмотренные жилищным законодательством.

## Права и обязанности потребителя

**Основные права и обязанности потребителя перечислены пункте 33 Правил № 354. Итак, потребитель имеет право:**

1. Получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества.
2. Получать от исполнителя информацию о том, каким образом была начислена плата за коммунальные услуги, чтобы убедиться, что нет ошибок.
3. Требовать от исполнителя проведения проверок качества услуг и, если это необходимо, составления акта и, разумеется, исправления несоответствий.
4. Требовать уменьшения платы за коммунальные услуги, если те были предоставлены некачественно, не в полном объеме или если жители квартиры какое-то время отсутствовали.
5. Требовать от исполнителя возмещения убытков, если таковые случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества. Причем возмещать коммунальщики обязаны не только материальный, но и моральный вред.
6. Требовать документы (удостоверение личности, наличие полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение) у представителя УК или ТСЖ, если тот просит впустить его в квартиру, чтобы проверить состояние оборудования, снять показания счетчика и т. д.
7. Ставить индивидуальный прибор учета, который показывает объемы потребленного ресурса (например, электричества или воды) дифференцированно, с учетом времени суток, даже если общедомовой прибор учета — однотарифный. Исполнитель коммунальных услуг обязан ввести его в эксплуатацию в течение месяца после установки.
8. Если это прописано в договоре, требовать от УК или ТСЖ, чтобы их сотрудники занимались техническим обслуживанием индивидуальных приборов учета.
9. Иные права, предусмотренные жилищным законодательством.

Обязанности потребителей прописаны в пункте 34 Правил № 354.

**Основные обязанности потребителей — это:**

1. Если обнаруживается неисправность, пожар, потоп или любая другая авария, срочно сообщить об этом в аварийно-диспетчерскую службу и постараться до приезда специалистов своими силами если не устранить аварию, то хотя бы не дать ей разрастись (если это не опасно для жизни и здоровья).
2. Сообщать исполнителям, аварийным службам об обнаружении неисправности приборов учета (и коллективных, и индивидуальных). Неисправностью считается и отсутствие пломбы.
3. Использовать в своих квартирах индивидуальные приборы учета, в домах — общедомовые.
4. Самим следить за сроками поверки индивидуальных приборов учета и ставить в известность исполнителей услуг о том, что вы планируете снять счетчик и отнести его в специальную организацию на поверку. Когда она завершится, отправить исполнителю копию свидетельства о поверке (впрочем, если в вашем договоре с исполнителем прописано, что это — сфера ответственности исполнителя, значит, этот пункт вас не касается).
5. Допускать коммунальщиков (и работников аварийных служб, представителей органов государственного контроля и надзора) в свою квартиру в заранее оговоренное время и не чаще чем 1 раз в 3 месяца. Исключение составляют аварии — в таких случаях пустить аварийщиков придется в любое время дня и ночи.
6. Если в квартире нет приборов учета, в течение пяти рабочих дней информировать УК, ТСЖ и т. д. о том, что в вашей квартире изменилось число проживающих (даже если гости к вам приехали временно).
7. Вовремя и в полном объеме платить за коммунальные услуги.
8. Иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством.

**Кроме того, потребитель не имеет права:**

1. Использовать бытовые приборы, мощность которых превышает максимально допустимые нагрузки на сеть.
2. Сливать теплоноситель из батарей (если нет разрешения от исполнителя).
3. Самовольно снимать, отключать или увеличивать число батарей в квартирах и офисах.
4. Самовольно срывать пломбы с приборов учета, снимать приборы учета или «скручивать» счетчики.
5. Несанкционированно подключать свое оборудование к внутридомовым сетям в обход индивидуальных приборов учета.

## Размер платы за коммунальные услуги

**Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из двух составляющих:**

**а)** тариф на коммунальный ресурс;

**б)** объем потребления коммунального ресурса.

**Тариф** — это цена за единицу коммунального ресурса. Представьте, что вы покупаете электричество в магазине. Так вот, тариф — это цена «за килограмм».

А вот то, сколько именно электричества вам нужно на месяц, — это уже объем. Из тарифа и объема складывается размер платы за потребленный ресурс.

Разумеется, это лишь общее правило — в каждом случае нужно учитывать свои собственные нюансы. Их мы и рассмотрим.

## Тарифы

Тарифы на коммунальные услуги утверждают местные органы государственной власти. Но и они не вольны поставить любую цену, какая им заблагорассудится. Всё, что могут эти службы, — лавировать в рамках ценового коридора, который устанавливает Федеральная служба по тарифам. Именно ФСТ каждый год устанавливает предельные индексы, выше которых тарифы в стране расти не должны.

Более никто — ни коммунальные службы, ни ТСЖ, ни ресурсоснабжающие организации — не имеют права устанавливать тарифы на коммунальные ресурсы.

Понятно, что в повышении тарифов заинтересованы ресурсоснабжающие организации. Более того: если государство установит слишком низкие тарифы, ресурсники просто разорятся и будут вынуждены уйти с рынка. Чтобы не допустить коммунального коллапса, государственные органы запрашивают у ресурсников, какими они хотели бы видеть тарифы и какие аргументы в защиту этого они могут предоставить. Это называется обоснованием величины тарифов.

**При этом ресурсоснабжающая организация указывает:**

- какова стоимость затрат энергии на то, чтобы произвести ресурс (например, газ, тепловая энергия и т. д.);
- сколько стоит содержание сетей (труб, проводов), по которым ресурс поставляют жителям;
- какой должна быть выручка, чтобы ресурсоснабжающая компания могла поддерживать свою инфраструктуру в достойном состоянии, развивать ее.

Кроме того, учитывается, сколько жителей получают ресурс, насколько разветвлена «сеть покрытия» и т. д. Это очень схематичное объяснение того, как формируется величина тарифа, — в реальности тарифные дела состоят из нескольких тысяч листов с самыми разными данными, формулами, расчетными величинами.

В каждом регионе тарифы свои, увидеть их жители могут в квитанциях на оплату ЖКУ — в отдельном столбике.

ПРИМЕР Многоквартирные дома стоят и в поселках. Их немного, и жители этих домов часто возмущаются: почему для них тарифы на электричество или воду выше, чем для горожан (причем сами дома могут быть абсолютными близнецами)? Ответ именно в том, что на селе слишком мало многоквартирных домов. Если в городе на сетях могут «стоять» сотни зданий (от двухэтажных до двадцатиэтажных), то на селе число многоквартирных домов может едва перевалить за десяток. Между тем протяженность сетей, которые нужно содержать, может быть даже больше, чем в городе, соответственно, и теплопотери, которые нужно учитывать в составе тарифа, выше. Поэтому чем меньше людей использует ресурс, тем дороже он для них получается. Грубо говоря, горожане покупают ресурс крупным оптом, а сельчане — розницей.

Интересно знать!

*Существует два вида тарифов: однокомпонентные и двухкомпонентные. Однокомпонентные тарифы характерны для большинства видов коммунальных ресурсов (то есть тарифы с фиксированной ценой ресурса). Исключение составляет горячая вода — в некоторых регионах тариф на нее состоит из двух компонентов. Первый — это цена одного кубометра холодной воды. Второй — цена одной Гигакалории тепловой энергии, которая греет холодную воду до состояния горячей.*

# Начисление платы за холодную воду, электричество, газ

**Где это сказано?**

*п. 1 приложения 2 к Правилам № 354*

С платежами за холодную воду, электричество, газ разобраться довольно просто. Итоговую сумму в квитанции получают, умножая объем потребленного ресурса на тариф.

**Сам же объем высчитывают одним из трех способов.**

***Способ 1.*** По показаниям счетчика (если жители вовремя их передали).

***Способ 2.*** По среднемесячному объему потребления (если жители по какой-то причине не передали вовремя показания счетчика, который у них есть и исправно работает). Объем высчитывают, выводя среднее арифметическое из показаний последних шести месяцев, — это оговаривается пунктом 59 Правил № 354.

С 2015 года по среднемесячному потреблению плата за коммунальные услуги начисляется, только если потребитель не передавал показания не более трех месяцев подряд. Далее будет применяться норматив с повышающим коэффициентом.

***Способ 3.*** По нормативу (если в квартире не стоит счетчик или если жители не передавали их показания больше шести месяцев, а с 2015 года более трех месяцев).

ПРИМЕР Чтобы стало понятно, как определяется размер платы за холодную воду, произведем расчет. Допустим, тариф на холодную воду — 12 рублей 10 копеек за 1 кубометр воды (повторяем, цифры эти абсолютно абстрактные).

**Расчет размера платы по прибору учета:** допустим, в квартире по счетчику потребили 5 кубических метров холодной воды. В этом случае плата за коммунальную услугу составит: 5 куб. м × 12,10 руб. = 60 рублей 50 копеек.

**Расчет размера платы, исходя из среднемесячного объема потребления коммунального ресурса:** допустим, в квартире за предыдущие 6 месяцев по счетчику потребили 21 куб. м холодной воды, а в этом месяце показания жители не подали. Тогда среднемесячный объем потребления составит: 21 / 6 = 3,5 куб. м воды. Соответственно, размер платы в текущем месяце будет: 3,5 куб. м × 12,10 р. = 42 рубля 35 копеек.

**Расчет размера платы по нормативу:** допустим, в квартире зарегистрировано 2 человека, норматив по холодному водоснабжению составляет 4,2 куб. м на 1 человека (напоминаем: в каждом субъекте РФ действует свой норматив). Размер платы в этом случае составит: 4,2 куб. м × 2 чел. × 12,10 руб. = 101 рубль 64 копейки.

# Начисление платы за горячую воду

Если в вашем регионе плату за горячую воду начисляют по однокомпонентному тарифу, то эта система ничем не отличается от той, что была описана выше.

Если же тариф двухкомпонентный, используется другая схема. В данном случае применяется так называемый коэффициент удельного расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб. метра воды.

ПРИМЕР Вновь возьмем абстрактные цифры.

Тариф на компонент 1 (холодная вода) составляет 12 рублей 10 копеек за 1 куб. м.

Тариф на компонент 2 (тепловая энергия, идущая на подогрев воды) составляет 1426 рублей 33 копейки за 1 гигакалорию тепла.

Коэффициент удельного расхода тепловой энергии на подогрев 1 куб. м холодной воды, установленный органом государственной власти, равен 0,051965 Гкал.

Тариф на горячее водоснабжение, рассчитанный по двум компонентам, составит: 12,10 руб + 0,051965 Гкал × 1426,33 руб. = 86 рублей 21 копейку за 1 куб. м.

Иногда в квитанциях на ЖКУ указывают оба компонента отдельно, а порой ставят уже готовую величину. Оба варианта законны, но если у вас возникнет необходимость докопаться до сути, во втором случае придется запрашивать сведения у исполнителя коммунальной услуги.

В остальном же цена за горячую воду высчитывается так же, как и за холодную; электричество, газ — тариф умножают на потребленный за месяц объем. Опять же, способов расчета три: по показаниям счетчика, по среднемесячному расходу (если жильцы не передали показания) и по нормативу (если счетчика вообще нет или его показания не передавались дольше шести месяцев).

## Начисление платы за водоотведение

Как и в предыдущих случаях, итоговая цифра здесь получается путем умножения объема потребленного (в данном случае — вылитого) ресурса на тариф. Правда, здесь есть небольшой нюанс, хотя способов начисления платежа тоже три.

***Способ 1.*** По показаниям индивидуального прибора учета сточных вод, если эти показания были вовремя переданы.

***Способ 2.*** По нормативу, в котором учитывается количество проживающих в квартире граждан.

***Способ 3.*** По сумме показаний счетчиков горячей и холодной воды — если они в квартире установлены, а счетчика водоотведения нет.

***Начисление*** платы за отопление

Плату за отопление начисляют либо по схеме, прописанной в Правилах № 354, либо по схеме из Правил № 307.

По 354-м Правилам, размер платы за отопление логично определяют умножением тарифа на объем потребленного ресурса.

**При этом сам объем рассчитывают несколькими способами.**

***Способ 1.*** По нормативу (если в квартире нет счетчика на тепло). Норматив зависит от метража квартиры.

ПРИМЕР Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра;
- норматив, принятый для данного многоквартирного дома, 0,016 Гигакалорий на 1 квадратный метр площади.

**Размер платы за отопление составит:** 0,016 × 42 × 1422,20 = 955 рублей 72 копейки.

**Где это сказано?**

*Формула 3 (1) приложения №2 к Правилам № 354.*

***Способ 2.*** По пропорциональному распределению, если в здании стоит общедомовой счетчик отопления, а в квартирах индивидуальных счетчиков нет или ими оснащены не все квартиры. В таком случае плату разделят пропорционально квадратным метрам в каждой квартире.

ПРИМЕР Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров;
- по общедомовому прибору учета за месяц дом потребил 60,20 Гигакалорий тепла.

**Размер платы за отопление составит**: 60,20 / 3600 × 42 × 1422,20 = 998 рублей 86 копеек.

**Где это сказано?**

*Формула 3 (1) приложения №2 к Правилам № 354.*

***Способ 3.*** По показаниям квартирных приборов учета, если ими оборудованы все жилые помещения. Тогда жители платят за расход тепла в своей квартире и за свою «долю» в общедомовом расходе. Его вычисляют, вычитая из показаний общедомового прибора учета показания всех счетчиков, стоящих в квартирах. В домах, где горячую воду производят, подогревая за счет отопления холодную, этот расход тепла тоже учитывается в строке «общедомовые нужды».

ПРИМЕР Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- площадь жилого помещения потребителя составляет 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 квадратных метров;
- по общедомовому прибору учета дом потребил 60,20 Гигакалорий тепла;
- в жилом помещении, согласно показаниям квартирного прибора учета тепловой энергии, за месяц потреблено 0,580 Гигакалории тепла;
- суммарное потребление тепловой энергии на нужды отопления жилыми и нежилыми помещениями в доме составило 50 Гигакалорий;
- потребление тепловой энергии индивидуальным тепловым пунктом на получение горячей воды составило 5,20 Гигакалорий.

Объем общедомовых нужд для данного многоквартирного дома составит: 60,20 – 50 – 5,20 = 5 Гигакалорий.

**Размер платы за отопление составит:** (0,580 + 5 × 42/3600) × 1422,20 = 907 рублей 36 копеек.

**Где это сказано?**

*формула 1 приложения №2 к Правилам № 307*

**В Постановлении № 307 способов расчета объема потребленной тепловой энергии два.**

***Способ 1.*** По нормативу — здесь схема точно такая же, что и в 354-м Постановлении.

**Где это сказано?**

*п. 21 Правил № 307, формулы 7, 8 приложения №2 к указанным Правилам*

***Способ 2.*** Если в здании есть общедомовой счетчик — по его среднемесячным показателям, которые высчитываются как среднее арифметическое за последние 12 месяцев. Если счетчик поставлен совсем недавно и не прослужил и года — как среднее арифметическое за 6 месяцев. После того как в течение года плата начислялась по среднемесячному потреблению, исполнитель производит корректировку размера платы по прибору учета.

ПРИМЕР Возьмем абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- потребление по прибору учета за прошлый год — 600 Гигакалорий тепла;
- площадь жилого помещения потребителя — 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 квадратных метров.

Среднемесячное потребление тепловой энергии на 1 кв. м площади помещений за прошлый год составит: 600/3600/12 = 0,014 Гкал.

**Размер платы за отопление составит:** 0,014 × 42× 1422,20 = 836 рублей 25 копеек.

При этом, как только год закончится, исполнитель будет обязан провести корректировку платы за отопление.

ПРИМЕР И вновь — абстрактные показатели:

- тариф составляет 1422 рубля 20 копеек за 1 Гигакалорию тепла;
- потребление по прибору учета за этот год составило 580 Гигакалорий тепла на сумму 809 390 рублей;
- в этом году плату за отопление жителю начислили исходя из среднемесячного потребления за прошлый год, ее размер — 11870 рублей;
- площадь жилого помещения потребителя — 42 квадратных метра;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 квадратных метров.

**Корректировка размера платы за отопление составит:** 809 390 × 42/3600 – 11870 = 2 427 рублей 12 копеек.

Получается, исполнитель обязан вернуть потребителю 2427 рублей 12 копеек. Как вариант, он может зачесть их в счет будущих платежей за отопление, ведь по общедомовому счетчику за этот год дому для обогрева потребовалось меньше тепла, чем в прошлом году (может быть, выдалась теплая зима, а может, в доме отремонтировали окна и утеплили подъезд). Но нередки случаи, когда корректировка уходит не в минус, а в плюс, и жители вынуждены доплачивать — если в этом году пришлось расходовать больше тепла, чем в прошлом.

## Начисление платы за коммунальные услуги к коммунальной квартире

Никаких принципиальных отличий в начислении платы для жителей коммунальной квартиры не существует. Как и в других случаях, плату за газ, водоотведение, горячую и холодную воду, электричество высчитывают, умножая тариф на объем потребленного квартирой ресурса. При этом объем коммунального ресурса, потребленного коммунальной квартирой, поровну делят между всеми жильцами коммуналки.

Объем коммунального ресурса, потребленный коммунальной квартирой, определяют уже знакомыми способами: по нормативу, по прибору учета, по среднемесячному потреблению или (для водоотведения) как сумму потребленной горячей и холодной воды.

**Где это сказано?**

*п. 50 Правил № 354, формулы 7, 8, 9 приложения № 2 к указанным Правилам*

Если в коммуналке стоит не только квартирный, но и индивидуальные (для каждой комнаты свой) счетчики электроэнергии, то жильцы

комнат платят каждый за свой расход плюс свою долю за электричество, которое «нажгли» в местах общего пользования — кухне, коридоре, ванной и т. д.

Этот же способ оплаты можно применять, если счетчики стоят не во всех комнатах, но жители смогли между собой договориться, как им распределять общеквартирные расходы электричества.

По аналогичной схеме начисляют и плату за отопление: суммируют объем потребленного тепла, который приходится на каждую комнату, и долю каждого жителя в общеквартирных расходах отопления.

## Начисление платы за коммунальные услуги при их производстве с использованием общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

**Где это сказано?**

*п. 54 Правил № 354*

Существуют дома, в которых отопление и горячая вода производятся непосредственно в самом здании либо в подключенной к нему мини-котельной. Греть воду может тепловой пункт (как правило, его называют бойлером). И котельная, и бойлер — это общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме.

При этом платить за горячую воду или отопление приходится, умножая объем того ресурса, который использовался на производство горячей воды и отопления, на его тариф.

**Как определяют объем ресурса, который используют для производства отопления или горячей воды? Для этого есть два способа:**

1. По показаниям прибора учета.
2. По удельным расходам (то есть сколько нужно потратить ресурса для того, чтобы до нужной температуры подогреть горячую воду или выработать тепловую энергию для отопления) — если в котельной или бойлере отсутствует прибор учета ресурса, затрачиваемого на производство отопления и горячей воды.

**Важно знать**

*В плату за отопление и горячую воду, которые вырабатываются непосредственно в доме, не включают расходы на содержание и ремонт оборудования, которое для этого необходимо. Они учитываются в строчке «содержание и ремонт общего имущества».*

Когда рассчитывают, сколько должен платить каждый житель за отопление, учитывают и сколько нужно тепла для обогрева его квартиры, и сколько — для обогрева всех общих и нежилых помещений (этот показатель делят на всех жителей пропорционально принадлежащим им квадратным метрам общей площади их квартир).

Объем горячей воды, которая подогревается прямо в доме, считается исходя из объема двух коммунальных ресурсов: холодная вода (которая по трубам поступает в дом) и ресурс, который идет на ее подогрев до состояния горячей.

Поэтому, высчитывая плату за нее, сначала определяют, сколько житель квартиры потребил горячей воды, и умножают этот объем на тариф холодной (подчеркиваем!) воды.

Затем оценивают, сколько стоил ресурс, который пришлось потратить, чтобы подогреть холодную воду до состояния горячей (к примеру, электричество). Эту сумму делят на всех жителей пропорционально объему горячей воды, который они потребили.

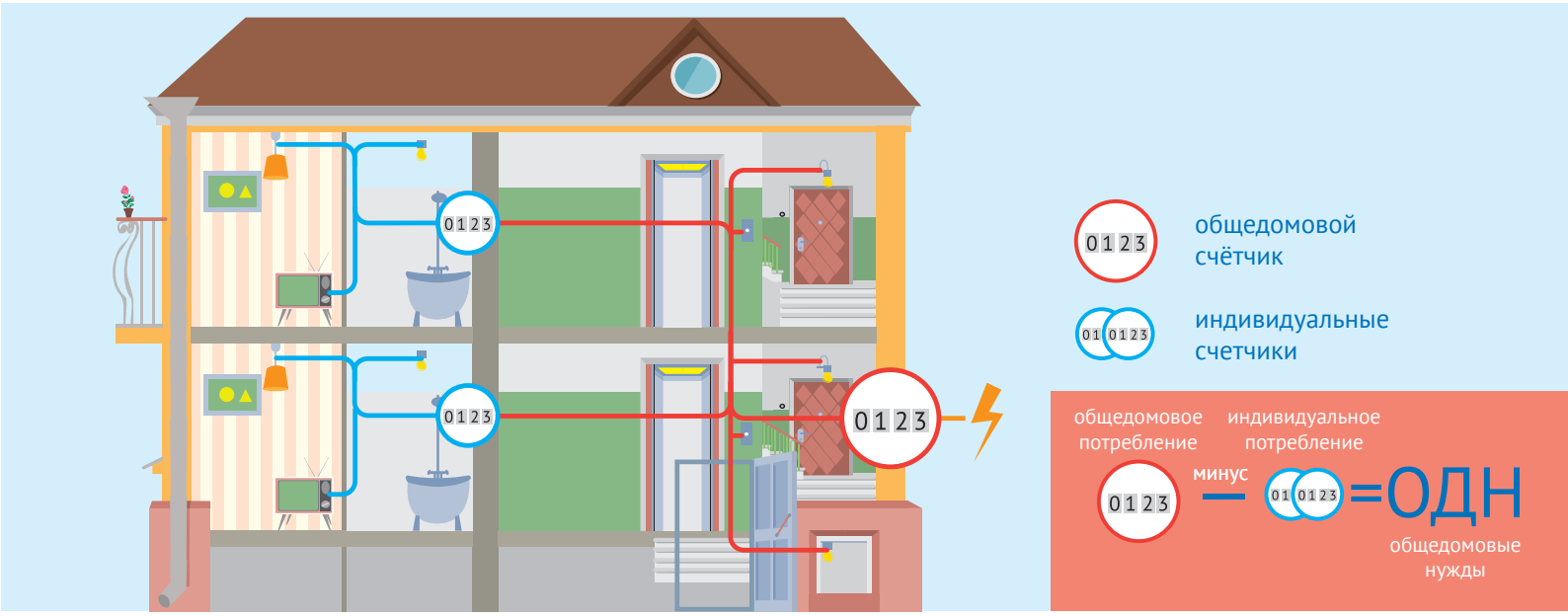



Схема Общедомовое и индивидуальное потребление электричества

А потом суммируют две получившиеся цифры — цену холодной воды и электричества, сожженного для ее подогрева.

Начисление платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды

Общедомовые нужды — один из самых больных вопросов в сфере ЖКХ. До недавнего времени строчки «ОДН» в квитанциях на оплату коммунальных услуг не существовало, поэтому с ее появлением многие жители почувствовали себя обманутыми: им казалось, что коммунальщики «берут деньги ни за что».

Между тем общедомовые нужды действительно существуют и тоже требуют оплаты.

ОДН — это коммунальные услуги, которые идут на поддержание жизнедеятельности дома в целом. Например, это электроэнергия, которая позволяет работать лифтам и гореть лампочкам в подъезде. Это вода, которую берут, чтобы вымыть лестницы или полить клумбы во дворе. Это отопление, которое греет батареи в подъезде и т. д.

Схема начисления платы за ОДН точно такая же, как и для индивидуальных платежей — объем общедомовых нужд, приходящийся на конкретную квартиру в доме, умножают на тариф.

На вопрос «сколько воды (или электричества) потребил дом в этом месяце?» ответ находят двумя способами: высчитывают объем по нормативу или по показаниям коллективного прибора учета.

Рассмотрим оба варианта более подробно.

## Расчет платы за коммунальную услугу на общедомовые нужды по нормативу

Платежи по нормативу берут, если в доме нет общедомового прибора учета. Норматив при этом устанавливают в расчете на 1 квадратный метр мест общего пользования — лестничных площадок, чердаков, подвалов и т. д. Умножив норматив на количество квадратных метров в местах общего пользования, полученное число делят на собственников жилых и нежилых помещений пропорционально площади их квартир или офисов.

ПРИМЕР Рассчитаем плату за холодную воду, которая идет на общедомовые нужды. Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение — 12 рублей 10 копеек за 1 куб. м;
- установленный норматив потребления холодной воды на ОДН — 0,041 куб. м на 1 кв. м площади помещений, входящих в состав общего имущества;
- площадь помещений, входящих в состав общего имущества, — 100 кв. м;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 кв. м;
- площадь квартиры собственника составляет 42 кв. м.

Объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме, составит: 0,041 × 100 = 41 куб. м.

**Размер платы за эту коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв. м составит:** 41/3600× 42 × 12,10 = 5 рублей 79 копеек.

## Расчет платы за коммунальную услугу на общедомовые нужды по показаниям коллективного прибора учета

Если в доме установлен коллективный прибор учета, то объем потребленной воды (или электричества) узнают, вычитая из показаний коллективного счетчика индивидуальное потребление в квартирах и нежилых помещениях (офисы, спортзалы, магазины на 1–2 этаже), причем для квартир, где установлены счетчики, берутся показания прибора учета, а для квартир, где счетчиков нет, — норматив.

Как распределить полученный результат по всем собственникам? Для этого полученный результат делят на общую площадь всех жилых и нежилых помещений в доме и умножают на общую площадь помещения, которым владеет собственник.

**Важно знать**

*Для жителей, в чьих домах холодная вода используется в том числе и для того, чтобы подогревать ее до состояния горячей (или для выработки отопления), расчет потребления холодной воды на общедомовые нужды происходит несколько по-иному.*
*В таких домах из показаний общедомового потребления воды вычитают не только показания потребления всех квартир и нежилых помещений, но и тот объем воды, что потребовался на «производство» из него горячей воды и отопления.*

ПРИМЕР Вновь рассчитаем плату за холодную воду, но уже по показаниям счетчиков. Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение — 12 рублей 10 копеек за 1 куб. м;
- потребление холодной воды в многоквартирном доме по общедомовому прибору учета — 160 куб. м;
- суммарное потребление холодной воды жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирном доме — 112 куб. м;
- площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме — 3600 кв. м;
- площадь квартиры собственника — 42 кв. м.

Объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме, составит: 160 – 112 = 48 куб. м.

**Размер платы за данную коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв. м составит:** 48 × 42/3600 × 12,10 = 6 рублей 78 копеек.

Как указывалось ранее, с 2015 года плата за общедомовые коммунальные ресурсы включена в содержание общего имущества. Плата за общедомовые коммунальные ресурсы рассчитывается или по нормативу, или по решению общего собрания собственников. Эта плата должна вычитаться из ОДН – разницы между ежемесячными показаниями общедомового счетчика по данному ресурсу (например, электричеству) и суммарным месячным квартирным потреблением. Причем в регионе местные власти могут принимать закон, который обязывает оплачивать эту часть содержания общего имущества (плату за общедомовые коммунальные ресурсы) только тех соб-

ственников, которые не установили в своих квартирах или офисах индивидуальные счетчики.

Такое решение вызвано тем, что в некоторых домах высокие ОДН возникали по причине большого количества жителей, оплачивающих тот или иной ресурс по нормативу. На деле такие жильцы потребляли в месяц гораздо больше ресурса, и разница между установленным нормативом и реальным потреблением уходила в ОДН (т.е. оплачивалась всеми жителями). С 2015 года закон предполагает, что распределение указанной разницы между «нормативщиками» будет наиболее справедливо.

**Важно знать**

*Если перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают те, что прописаны в законе, а сами услуги оказываются низкого качества, нужно составлять акт и требовать перерасчета стоимости, а с 2015 года исполнитель коммунальных услуг также обязан выплатить потребителю неустойку. Исполнитель может быть освобожден от уплаты неустойки, если орган государственного жилищного надзора признает, что нарушение вызвано отсутствием технической возможности предоставления коммунального ресурса или необходимо для предоставления качественного коммунального ресурса в последующее время.*

## Требования к качеству коммунальных услуг

Полностью все требования можно найти в приложении № 1 к Правилам N 354. Для каждого вида коммунальной услуги они индивидуальны, поэтому остановимся лишь на основных моментах.

**Холодная вода** должна быть доступна жильцам дома всегда. Да, небольшие перерывы в ее подаче возможны (и то лишь в случае аварии) — но не более 8 часов в месяц в целом. Единовременное же отключение холодной воды разрешено максимум на 4 часа. Кроме того, холодная вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01 по составу и давлению подачи.

**Горячая вода** тоже должна быть в кране круглосуточно. Допускается ежегодное 14-дневное отключение на профилактические и ремонтные работы. Разрешается и ее отсутствие из-за аварий, но тоже — не более 8 часов в месяц в целом и 4 часов единовременно. Правда, есть оговорка: если авария произошла на тупиковой магистрали, перерыв в подаче воды имеет право растянуться до 24 часов.

По требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09, температура воды должна быть 60–75 градусов. Допустимое отклонение ночью (с 0.00 часов до 5.00 часов) — не более 5 градусов, днем — не более 3 градусов. Перед тем как определить температуру горячей воды, ее можно сливать в течение 10 минут (не более).

Горячая вода должна соответствовать СанПиН 2.1.4.2496-09 по составу и давлению подачи.

**Водоотведение.** Его допустимая продолжительность перерыва — не более 8 часов суммарно в месяц или 4 часа единовременно.

**Электроснабжение.** Оно также должно быть бесперебойным. Допустимая продолжительность перерыва — 2 часа (при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания) и 24 часа (при одном источнике питания). Электроэнергия должна соответствовать ГОСТ 13109-97 и ГОСТ 29322-92 по напряжению и частоте тока.

**Газоснабжение** — бесперебойное и круглосуточное. Допустимый перерыв — не более 4 часов в течение месяца. Газ должен соответствовать всем требованиям ГОСТ 5542-87 и иметь давление от 0,0012 МПа до 0,003 МПа. Максимально допустимое отклонение давления — 0,0005 МПа.

**Отопление** — бесперебойное и круглосуточное в течение всего отопительного сезона. Допустимая продолжительность перерыва —

не более 24 часов в течение месяца или не более 16 часов единовременно (при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 градусов). А вот отклонение давления в батареях от нормативов в принципе не допускается.

## Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества?

**Где это сказано?**

*Раздел 10 Правил № 354.*

Первое, что нужно сделать, если вы обнаружили, что в вашем доме внепланово отключили, к примеру, горячую воду или электричество и не включают, несмотря на то, что все законные сроки прошли, — позвонить, написать заявление в аварийно-диспетчерскую службу.

Обязательно сообщите свои фамилию, имя, отчество, точный адрес помещения, где отключена услуга, и вид услуги (например, «В доме 5 по улице Зеленой уже более двух суток нет горячей воды»). Потребуйте, чтобы сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял ваш звонок или заявление, сообщил вам свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал сообщение, и время регистрации.

Как правило, в аварийной службе уже знают об аварии (и, разумеется, о том, что в домах жителей нет горячей воды или света). Но бывают случаи, что сотрудники аварийно-диспетчерской службы понятия не имеют об отключении или ограничении услуги. Тогда они в течение двух часов (если вас устраивает это время) должны приехать к вам домой и зафиксировать факт: горячей воды нет (или она едва течет).

Если сотрудники аварийно-диспетчерской службы к вам так и не приехали (или вы просто не дозвонились им из-за постоянных гудков «занято»), вы можете сами составить акт о нарушении качества предоставляемых услуг, при этом отразив в нем, что дозвониться было невозможно. Обязательно подпишите его не менее чем двумя жильцами вашего дома и председателем совета многоквартирного дома (или председателем ТСЖ).

Во время проверки факт нарушения подтвердился? Непременно укажите в акте дату и время проведения проверки, все нарушения, которые вы обнаружили, и инструменты, которыми вы пользовались для их выявления. Кроме того, опишите свои выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Бывает, что нарушение не подтверждается, — тогда именно это и укажите в акте. Но чаще возникает спор: жильцы утверждают, что нарушение есть, коммунальщики — что его нет. Акт в любом случае должен быть составлен.

**Важно знать**

*Любой заинтересованный участник проверки имеет право инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.*

Акт составляют в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке.

Если кто-то из заинтересованных участников проверки уклоняется от подписания акта, этот документ могут подписать другие участники проверки и не менее чем двое незаинтересованных лиц.

Если же спор относительно того, было или нет нарушение, так и не привел к общему мнению, жители дома и исполнитель коммунальной услуги определяют, как они будут в дальнейшем проверять качество услуги.

Глава 6

# Глава 6. Учет потребления коммунальных ресурсов. Способы экономии семейного бюджета. Субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг

В советские годы в квартирах (даже не в квартирах, а на лестничных клетках) стоял всего один прибор учета — счетчик электроэнергии. О том, что такие же приборы учета должны находиться на трубах с горячей и холодной водой, отоплением, газом, мы даже подумать не могли.

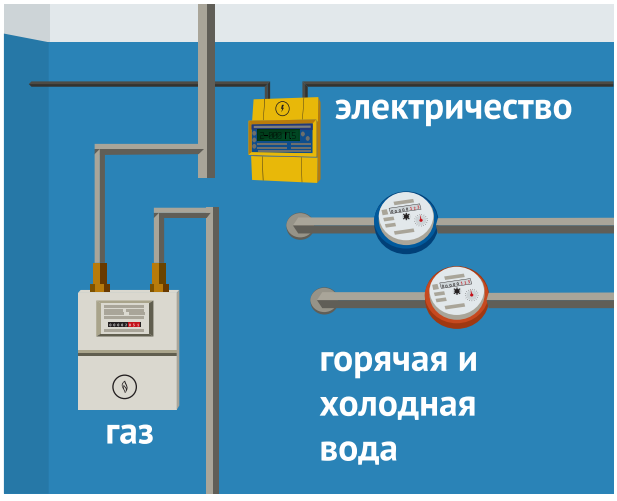
## Как ввести счетчик в эксплуатацию?

Однако сегодня становится все яснее: чтобы платить ровно за то, что вы потребили, нужно устанавливать в своих квартирах счетчики. Впрочем, купить и поставить прибор учета мало. Необходимо ввести его в эксплуатацию.

И установка счетчика, и ввод в эксплуатацию обеспечиваются собственником квартиры.

**Ввод прибора учета в эксплуатацию** — это его документальное оформление как счетчика, по показаниям которого будет начисляться плата за услуги собственнику квартиры. В обычной жизни мы называем этот процесс опломбировкой, но это не совсем верно, поскольку опломбировка это одно из действий по вводу счетчика в эксплуатацию. Помимо него в данную процедуру входит первичное снятие показаний и подписание соответствующего акта.

Затягивать с вводом в эксплуатацию счетчика нельзя. Его необходимо опломбировать не позднее месяца, следующего за датой установки.




Чтобы платить ровно за то, что вы потребили, нужно устанавливать в своих квартирах счетчики

При этом исполнитель должен будет со следующего дня после опломбировки начислять вам плату в соответствии с показаниями нового счетчика.

Для того чтобы представители управляющей компании, ТСЖ или ресурсоснабжающей организации пришли к вам домой и опломбировали счетчик, нужно написать заявку, в которой указать:

- свои фамилию, имя и отчество, паспортные данные, номер телефона (если вы подаете заявку от имени юридического лица, требуется указать фирменное название вашей компании или ИП, место государственной регистрации, номер телефона);
- дату, в которую вы были бы готовы принять у себя специалистов, которые опломбируют счетчик и подпишут акт;
- тип и заводской номер прибора учета, место его установки;
- сведения об организации, которая смонтировала вам прибор учета;
- показания счетчика на момент его установки;
- дату следующей поверки счетчика.

Обязательно приложите к заявке копию паспорта прибора учета и (если ваш счетчик не новый) копии документов, которые подтверждают, что прибор успешно прошел поверку.

**Где это сказано?**

*п. 81–81(9) Правил № 354*

Важный нюанс. Если в заявке вы укажете, что хотели бы видеть специалистов по опломбировке, к примеру, 17 января, компания-исполнитель должна прислушаться к вашей просьбе. Но если эта дата исполнителя не устраивает, вам в течение трех рабочих дней должны позвонить и договориться на другое число, которое будет удобно и вам, и представителям компании. И дата эта должна быть не позднее пятнадцати рабочих дней со дня получения заявки.

Случается, что сотрудники компании-исполнителя в указанное время просто не приходят. Бывает и другое: компания-исполнитель предлагает ввести прибор учета в эксплуатацию через месяц или даже позже. В этих случаях ваш счетчик считается веденным в эксплуатацию с того дня, в который вы направили исполнителю свою заявку. И именно с этого дня учитываются его показания.

Если же вы установили прибор учета, вовремя подали заявку на его опломбировку, а представители компании-исполнителя к вам не приходят, не назначая никаких сроков (и при этом продолжают начислять платежи по нормативу, а не по показаниям счетчика), обращайтесь с жалобой в муниципальный жилищный контроль, Госжилинспекцию или Роспотребнадзор.

**Где это сказано?**

*п. 86(1) Правил № 354*

Однако чаще мы сталкиваемся с иным вариантом: новый счетчик монтируют сотрудники компании-исполнителя (ЖЭКа, ТСЖ и т. д.). В таком случае они одновременно и заполняют акт ввода прибора учета в эксплуатацию.

Обратите внимание: акт ввода прибора учета в эксплуатацию составляется в двух экземплярах. И подписывать его должны не только представители компании-исполнителя, но и потребитель (то есть хозяин квартиры).

**Важно знать**

*Ввод прибора в эксплуатацию — процедура бесплатная. Взимать за это деньги компания-исполнитель не имеет права! Единственное исключение — если кто-то из жителей квартиры (или неустановленные личности) самовольно повредил или сорвал пломбу. Тогда ставить новую уже будут за плату.*

**С 2015 года при опломбировке исполнитель обязательном порядке должен проверить:**

**а)** целостность прибора учета, отсутствие непредусмотренных изготовителем отверстий, трещин, плотное прилегание стекла индикатора;

**б)** наличие и сохранность контрольных пломб, установленных при вводе прибора учета в эксплуатацию, а также пломб и устройств, позволяющих фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу прибора учета;

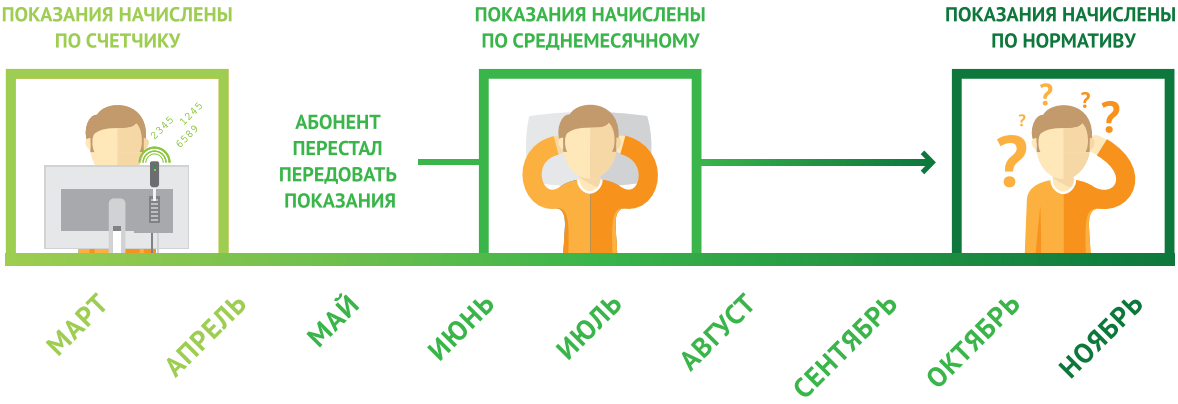
**в)** отсутствие свободного доступа к элементам (узлам, зажимам) прибора учета, позволяющим осуществлять вмешательство в работу прибора учета.

Установив счетчик, собственник помещения должен за ним следить. Проверьте в паспорте прибора учета, какой должна быть дата его следующей поверки. Чтобы не забыть ее, можно прикрепить на прибор небольшую бирку-«напоминалку».

С 2015 года исполнитель коммунальной услуги обязан производить проверку состояния счетчиков по заявлению потребителя в срок, не превышающий 14 дней со дня получения такого заявления. Кроме того, даже не имея заявления от потребителя, исполнитель обязан производить проверку целостности пломб и невмешательства в работу приборов учета не чаще 1 раза в 3 месяца и не реже 1 раза в 6 месяцев. Соответственно, потребитель обязан обеспечить доступ исполнителя к своим приборам учета. В случае если потребитель не допускает представителей исполнителя коммунальной услуги в жилое помещение более двух раз подряд, плата за коммунальные услуги начинает начисляться по нормативу.

Каждый месяц жители должны передавать показания приборов учета. Забыть сообщить показания один раз — не страшно (вам начислят платеж по вашему же среднему уровню потребления). Но если исполнитель не будет получать от вас показания в течение 6 месяцев подряд, он будет обязан в течение 15 дней прислать специалистов, которые проверят, действительно ли счетчик работает, и снять его показания. 6-месячный срок может меняться в зависимости от того, каким он зафиксирован в вашем договоре с управляющей компанией или ТСЖ.

Если потребитель не передает показания в течение нескольких месяцев, ему продолжают начислять показания по среднемесячным расчетам.



## Что делать, если прибор учета сломался?

**Сломанным счетчик считается в пяти случаях:**

1. Он не показывает данные.
2. У него нарушены пломбы или знаки поверки.
3. У него есть механические повреждения.
4. Он превышает допустимую погрешность показаний.
5. У него истек срок очередной поверки.

Первое, что при этом нужно сделать жильцу, — отправить заявку исполнителю, сообщить текущие показания счетчика и быть готовым в течение 30 дней пустить в свою квартиру специалистов. Возможно, потребуется снять прибор учета. Для этого вы должны не позднее чем за 2 дня до демонтажа сообщить об этом исполнителю, чтобы его сотрудники могли прийти к вам подготовленными. И демонтаж неисправного прибора, и монтаж отремонтированного нужно проводить только в присутствии представителей исполнителя (за исключением тех случаев, когда вы их известили об этом заранее, а они сами не явились к установленному времени).

После того как отремонтированный счетчик поставят на место, ввод в эксплуатацию осуществляется в порядке, установленном для нового счетчика.

## Акт фактического проживания и другие меры против недобросовестных жильцов

Институт прописки, который так ругали на заре перестройки, до сих пор остается крайне необходимым, если речь идет о коммунальных платежах. Сегодня далеко не во всех домах стоят счетчики на воду, газ, электричество. И при этом нередки случаи, когда люди проживают в квартире без регистрации. Например, в квартире может быть зарегистрирован, к примеру, один человек, а проживать — четверо. Понятно, что они потратят за месяц больше горячей и холодной воды, газа, электричества, чем израсходовал бы один человек. Но если в квартире не стоят счетчики, платить за коммунальные услуги люди будут по нормативу, который рассчитывается исходя из количества зарегистрированных — то есть на одного человека.

Чтобы такого избежать, исполнители могут составить акт фактического проживания потребителей коммунальных услуг.

После этого исполнители коммунальных услуг продолжают начислять жителям плату по нормативу, но с учетом временных жильцов квартиры.

С 2015 года для потребителей, уклоняющихся от уплаты жилищно-коммунальных услуг, также увеличена пеня. Так, за первые 90

дней она составляет 1/300 от ставки рефинансирования центрального банка за каждый день просрочки, а начиная с 91-го дня и за всё последующее время 1/170 указанной ставки за каждый день просрочки. Таким образом, начиная с 90-го дня, пеня начисляется практически в двойном размере.

## Как перерасчитывают плату за коммунальные услуги, если жители квартиры временно отсутствуют?

**Где это сказано?**

*раздел 8 Правил № 354*

Необходимость просить у исполнителя подобный перерасчет возникает только в том случае, если в квартире не установлены приборы учета и жители платят по нормативам. Если же счетчики стоят, они автоматически покажут, что ни воды, ни газа, ни электричества израсходовано не было — соответственно, и платить лишнего жильцам не придется.

**Важно знать**

*Перерасчет производят пропорционально тому, сколько календарных дней отсутствовали жильцы, при этом день отъезда и день приезда не учитываются. К примеру, если человек уехал в командировку 2 декабря и вернулся 10 декабря, с него не возьмут плату за 7 дней отсутствия — с 3 декабря по 9 декабря.*

Если потребители отсутствовали более пяти дней подряд, они имеют право потребовать перерасчета платы за коммунальные услуги (исключение составляют отопление и газоснабжение).

Перерасчет услуги «водоотведение» логичным образом производят только после того, как пересчитают плату за холодную и горячую воду.

А вот плата за ОДН и жилищные услуги не пересчитывается, даже если жители отсутствовали больше месяца или двух.

Если жильцы заранее пишут заявление исполнителю коммунальных услуг о том, что их не будет с такого-то по такое-то число, перерасчет им должны сделать в течение 5 рабочих дней после подачи заявления. Но одного заявления мало: к нему нужно приложить документы, которые подтвердят, что жители действительно всё указанное время будут находиться в другом месте. Если таких документов нет, перерасчет производить не будут.

Жители могут подать заявление на перерасчет и после своего возвращения, но в течение первых тридцати дней, не позднее.

**Где это сказано?**

*раздел 11 Правил № 354*

Случается, что жильцы уезжают надолго, к примеру, на год-два, и заранее уведомляют об этом исполнителя коммунальных услуг. В таком случае сначала исполнитель производит перерасчет на 6 месяцев, после которых, убедившись, что жители не вернулись (и от них есть соответствующее заявление с просьбой продлить перерасчет) вновь производит его еще на 6 месяцев.

Возможен и такой вариант: уезжая надолго, жители квартиры просят исполнителей коммунальных услуг отключить у них электричество и воду и опломбировать запорную арматуру. Если после их возвращения сотрудники компании-исполнителя удостоверяют, что пломбы целые, то никаких документов, подтверждающих отсутствие жильцов, уже не требуется.

# Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг

Чем различаются два этих понятия?

При **ограничении** коммунальной услуги жители продолжают эту услугу получать — но в меньшем объеме (к примеру, электричество может включаться в домах только в течение нескольких часов в сутки, а вода течь, что называется, «тонкой струйкой»).

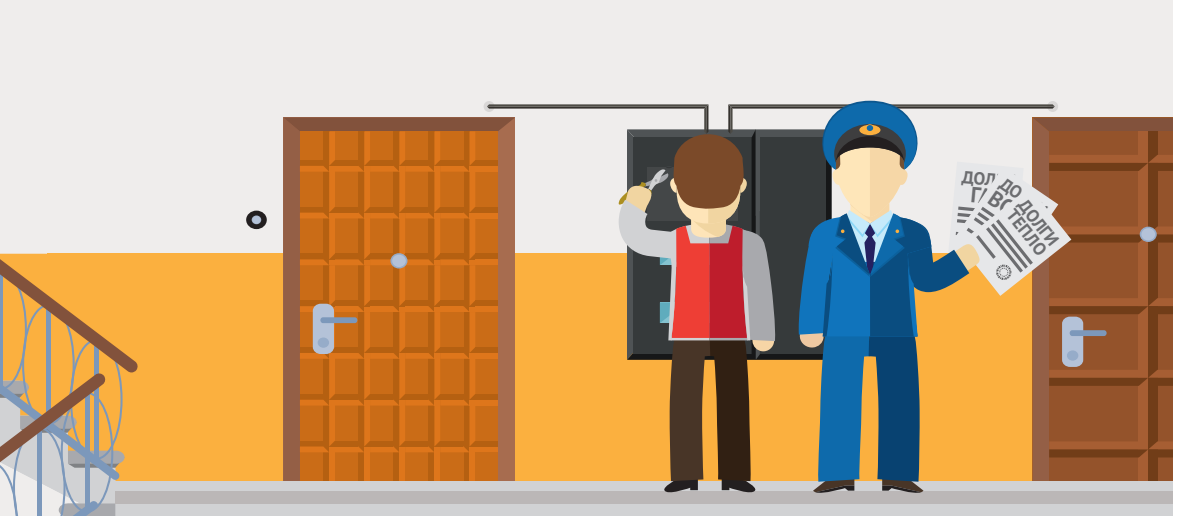
При **приостановлении** коммунальной услуги ресурс перестает поступать вообще, полностью.

Если ситуация «штатная», исполнитель должен заранее предупреждать жителей о том, что в ближайшее время будет ограничена или прекращена подача, к примеру, горячей воды. Но в законе оговорены ситуации, в которых ресурс можно временно отключать (или снижать его подачу) без предупреждения:

1. Авария (или угроза аварии) на сетях, по которым передается вода, тепло, электричество и т. д.
2. Стихийные бедствия и чрезвычайные ситуации (и возникшая необходимость устранить их последствия).
3. Несанкционированное подключение к сетям. При этом остановить подачу ресурса коммунальщики имеют право ровно с того момента, как обнаружат такое нарушение.
4. Использование жильцами бытовых машин, чья мощность превышает максимально допустимую для внутридомовых сетей.
5. Предписание об ограничении или приостановлении услуги. Это предписание коммунальщикам выдает государственный орган, который контролирует состояние внутридомовых инженерных систем. Если он обнаружит, что сети в аварийном состоянии, коммунальные службы будут обязаны их отключить.

Какой может быть «штатная» ситуация, о которой исполнителю коммунальной услуги известно заранее? Их две: либо ожидается плановое отключение (и тогда предупреждать о нем жителей дома нужно минимум за 10 дней), либо жильцы квартиры не платят (или

С 2015 года вам могут отключить электричество при наличии долга по двум и более другим ресурсам.



## Интересно знать!

*Как правильно составить заявление на перерасчет?*

*В заявлении нужно обязательно указать фамилию, имя и отчество каждого временно отсутствующего жителя, день начала и окончания срока отъезда.*

*К заявлению нужно приложить документы, которые подтверждают, что вы действительно будете находиться в другом месте. Если вы подаете заявление заранее, можете написать, что документы пока предоставить не можете, но обязуетесь принести их в течение 30 дней после возвращения. Если же вы их не предоставите, к вам могут применить штрафные санкции как к неплательщику (поскольку перерасчет квартплаты в сторону понижения вам к тому времени уже будет сделан). Примерный перечень документов, которые можно предоставить, есть в пункте 93 Правил 354. Этот перечень не закрытый, поэтому вы можете принести любой документ, который, по вашему мнению, безоговорочно подтвердит, что вы находились в другом месте.*

*Но в любом случае документы (кроме билетов на поезд, самолет и т. д.) должны быть подписаны уполномоченным лицом организации, которая их выдала, заверены печатью, иметь регистрационный номер и дату выдачи. Если документ составлен на иностранном языке, он должен быть легализован и переведен на русский.*

платят не в полном объеме) за ЖКУ. В этом случае предупреждать об отключении или ограничении услуг нужно за 30 дней до предполагаемого момента.

С 2015 года исполнитель коммунальной услуги имеет право приостанавливать или ограничивать предоставление электроснабжения (отключить электричество) в случае наличия у собственника помещения задолженности в установленном размере за два или более коммунальных ресурса иного вида.

Интересно знать!

*Если в течение 30 дней после предупреждения должник так и не платит за коммунальные услуги, исполнитель имеет право приостановить подачу ресурса. При этом он обязан опломбировать его механическое, электрическое, санитарно-техническое и любое другое оборудование, которым должник пользуется, что называется, «в связи» с этими услугами.*

*Вновь подключить электричество, воду и т. д. коммунальщики обязаны в течение 2 дней после того, как недобросовестный потребитель полностью оплатит все свои долги или заключит с исполнителем соглашение о порядке погашения задолженности. Впрочем, коммунальные службы имеют право включить неплательщику свет (воду, газ) и раньше, но это уже будет их «жест доброй воли».*

*Но если услугу отключили из-за того, что в квартире работал слишком мощный бытовой прибор или житель несанкционированно подключился к сетям, восстановить доступ проштрафившегося жильца к коммунальной услуге разрешается лишь после того, как он устранит нарушения.*

## Энергосбережение. Энергосервисные контракты

До недавнего времени проблема сохранения энергии в российских домах всерьез не рассматривалась. Всё энергосбережение сводилось разве что к плакатам, призывающим заклеивать окна на зиму, чтобы было теплее. Между тем с ростом тарифов становится понятно: сохранение энергии — это, по сути, то же самое, что сохранение семейного бюджета.

По оценкам экспертов, энергоэффективность в нашей стране отстает от европейских показателей примерно в полтора-два раза. Потенциал снижения энергетических потерь в сфере ЖКХ составляет от 30 до 40 процентов. За этими сухими цифрами скрываются реальные деньги собственников жилых и нежилых помещений. Сократить расходы тепла и электроэнергии в своей квартире может практически каждый.

**Что можно сделать для улучшения теплоизоляции квартиры и снижения платы за отопление?**

1. Установить энергосберегающие окна и балконные двери (так называемые «стеклопакеты»).
2. Остеклить балконы и лоджии.
3. Установить энергоэффективные двери.

**Что можно сделать, чтобы снизить расходы на холодную и горячую воду?**

1. Отремонтировать смесители, поменять душевые головки на экономичные модели.
2. Отремонтировать или установить новую, экономичную сантехнику (например, унитаз с двумя режимами слива).

**Что можно сделать, чтобы снизить расходы на электричество?**

1. Покупать бытовую технику с высоким классом энергоэффективности.
2. Заменить старые лампы накаливания энергосберегающими лампами.

ПРИМЕР Обычная 60-ваттная лампа накаливания именно столько энергии и потребляет за час. Светодиодная лампа, которая светит точно так же ярко, за час «съест» только 5 ватт. Да, она стоит дороже обычной лампочки. Но и срок службы ламп нового поколения — в 30–50 раз больше, чем у «лампочки Ильича».

**Что можно сделать, чтобы повысить энергоэффективность жилого дома в целом?**

1. Заменить окна на лестничной клетке на современные стеклопакеты.
2. Заменить старые входные и подвальные двери на более энергоэффективные.
3. Установить линейные балансировочные вентили и отбалансировать систему отопления.
4. Установить термостатические вентили на радиаторах.
5. Модернизировать или заменить ИТП на оборудование, которое позволяет автоматически управлять параметрами воды в системе отопления в зависимости от температуры наружного воздуха.
6. Заменить лампы накаливания в местах общего пользования на энергоэффективные с датчиками присутствия (такие лампы загораются, когда в коридор выходит человек, а затем снова гаснут).
7. Заменить электродвигатели лифтов на более энергоэффективные.
8. Реконструировать и утеплить потолок подвала, пол чердака, кровлю и наружные стены.
9. Заделать межпанельные и компенсационные швы.

Для того чтобы эти пункты претворились в жизнь, собственникам жилья нужно провести общее собрание и большинством голосов принять решение, какие именно работы предстоит провести в ближайшее время. Любые из этих работ требуют вложения средств, и каждая из работ окупается в разные сроки. Поэтому, выбирая, что именно в вашем доме предстоит сделать в первую очередь, не забудьте принять во внимание все экономические аспекты.

Впрочем, сегодня энергоэффективность дома можно повысить и другим способом — заключить энергосервисный контракт.

Суть договора в том, что собственники дома нанимают организацию, которая работает над повышением энергоэффективности дома и в целом следит за его состоянием.

**В договоре обязательно нужно прописать существенные условия:**

1. Величину экономии энергетических ресурсов (в том числе в денежном выражении), то есть насколько исполнитель должен сделать ваш дом более энергоэффективным.
2. Срок действия энергосервисного договора. Он должен быть не меньше, чем срок, который нужен для того, чтобы исполнитель успел повысить энергоэффективность дома до указанной в договоре величины.
3. Иные обязательные условия энергосервисных контрактов, которые установлены законодательством Российской Федерации.

**Помимо этого энергосервисный договор может:**

1. Обязать исполнителя поддерживать прописанные в договоре режимы и условия использования энергетических ресурсов (вклю-

**Где это сказано?**

*ст. 19 ФЗ от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».*

**Важно знать**

*Даже если на счете многоквартирного дома нет достаточных средств, это не станет препятствием для заключения контракта. Работы исполнитель может выполнить за свой счет в рамках инвестиционной деятельности.*

чая температурный режим, уровень освещенности и т. д.) и иные согласованные при заключении энергосервисного договора (контракта) условия.

2 Обязать исполнителя установить и ввестив эксплуатацию приборы учета энергетических ресурсов.

3 Определить, какой будет цена контракта исходя из показателей, достигнутых (или планируемых для достижения) во время действия договора. Цену можно поставить в зависимость и от стоимости сэкономленных энергетических ресурсов.

## Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

**Где это сказано?**

*ст. 159 Жилищного кодекса РФ, Постановление Правительства РФ от 29.08.2005 № 541 «О федеральных стандартах оплаты жилого помещения и коммунальных услуг», Постановление Правительства РФ от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».*

Далеко не все жители домов могут полностью оплачивать коммунальные услуги, которые с каждым годом становятся всё более дорогими. Для тех, кто не может осилить платежи самостоятельно, существуют субсидии.

**Какие условия должны выполняться для того, чтобы возникло право на субсидию?**

1 На оплату ЖКУ семья или одиноко живущий гражданин тратит большую часть своего дохода. Предельный процент, при превышении которого человек (или семья) получает право на субсидию, определяется в каждом регионе отдельно. Как правило, он составляет 18–22 % от общего дохода семьи (или одиноко живущего гражданина). Таким образом, если у человека на ЖКУ уходит больше 18 % его дохода, есть шанс получить субсидию.

2 Размер жилой площади, приходящейся на гражданина, составляет не более определенного регионального стандарта. В случае если размер приходящейся на гражданина жилой площади больше регионального стандарта, субсидия может быть предоставлена на площадь регионального стандарта.

3 У гражданина (или семьи) нет задолженности по оплате ЖКУ или же заключено соглашение о порядке погашения этой задолженности.

***Важно! Все эти условия должны соблюдаться одновременно!***

**Кто имеет право на субсидию?**

1 Пользователи жилого помещения в государственном или муниципальном жилищном фонде.

2 Наниматели жилого помещения по договору найма в частном жилищном фонде.

3 Члены жилищного или жилищно-строительного кооператива.

4 Собственники жилого помещения (квартиры, жилого дома, части квартиры или жилого дома).

Случается, что граждане надолго отсутствуют в своих квартирах. Это может быть и служба в армии, и (такова жизнь!) нахождение в местах лишения свободы. Более того, они могут быть признаны без вести пропавшими или же находиться на принудительном лечении по решению суда. Во всех этих случаях право на субсидию у членов их семей (которые живут в их квартире) сохраняется.

**Какие документы нужно представить для получения субсидии?**

1. Свидетельство о государственной регистрации права собственности на квартиру, договор социального найма — словом, любой документ, который подтверждает, что вы имеете право жить в этой квартире.
2. Квитанции об оплате ЖКУ за последний месяц, из которых ясно: у вас нет задолженности по коммунальным платежам.
3. Копии документов, которые подтверждают ваше право (или право членов вашей семьи) на льготы, меры социальной поддержки, компенсации по оплате ЖКУ. Если копия не заверена у нотариуса, вам потребуется предъявить и оригинал.
4. Если вы — гражданин иностранного государства, с которым у России заключен международный договор, предоставьте документы, подтверждающие ваше гражданство (нотариально заверенные копии или копию плюс оригинал).
5. Копии судебных актов о признании лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства, членами его семьи — если имеются разногласия между заявителем и проживающими вместе с ним лицами о том, принадлежат ли они к одной семье. В этом случае уполномоченный орган учитывает их в качестве членов семьи заявителя.

Если гражданин, имеющий право на субсидию, выбыл с постоянного места жительства, а за субсидией обращаются члены его семьи, им потребуется дополнительно представить документы, которые объяснят причину, по которой гражданин уехал из квартиры. Кроме того, документы должны подтвердить: до своего отъезда (или переезда) человек постоянно жил в этой квартире с этими членами семьи.

Размер субсидии исчисляют раз в месяц, он зависит от того, насколько траты семьи на ЖКУ превышают максимально допустимый процент от дохода, укладывается ли семья в определенный регионом метраж и т. д. Обязательно узнайте, какие существуют региональные стандарты в вашей области, республике, крае.

Как определить совокупный доход семьи? Для этого нужно вывести среднее арифметическое из семейных доходов за 6 месяцев, предшествующих подаче заявления на субсидию. Например, если вы планируете подать заявление в ноябре, вам нужны справки о доходах за май-октябрь.

**Вне зависимости от того, вместе или раздельно вы живете, ваш доход считается общим с:**

**а)** супругом или супругой;

**б)** родителями или усыновителями несовершеннолетних детей;

**в)** несовершеннолетними детьми, в том числе усыновленными.

Впрочем, получение права на субсидию вовсе не гарантирует, что в течение полугода вам ее будут предоставлять. Существует ряд условий, при которых выплату субсидий могут либо приостановить, либо вовсе прекратить.

**Важно знать**

*Субсидию предоставляют на 6 месяцев (после этого свое право на её получение снова надо подтверждать). На одно жилое помещение может предоставляться только одна субсидия. Информацию о том, будет вам предоставлена субсидия или нет, уполномоченный орган должен дать в течение 10 рабочих дней после получения всех документов.*

Существует ряд условий, при которых выплату субсидий могут либо приостановить, либо вовсе прекратить.

**В каких случаях выплату субсидий приостанавливают?**

1. Вы не платите за ЖКУ в течение двух месяцев.
2. Вы не выполняете условия соглашения по погашению задолженности за ЖКУ.
3. Вы вовремя не извещаете уполномоченный орган о том, что у вас поменялось место жительства, состав семьи, гражданство (ваше или членов вашей семьи), основания проживания, доходы (если изменения доходов влекут за собой утрату права на получение субсидии).

Если причины такого «поведения» у вас вполне уважительные (стационарное лечение, смерть близких родственников, невыплата заработной платы в срок и др.), вам продолжат начислять субсидию, причем ее дадут и за тот месяц, на который выплаты приостанавливались.

**В каких случаях выплату субсидии прекращают?**

1. Изменяется место постоянного жительства получателя субсидии.
2. Изменяются основание проживания, состав семьи, гражданство, размер доходов.
3. Выясняется, что получатель субсидии (или члены его семьи) предоставили заведомо ложную информацию о метраже квартиры или своих доходах, составе семьи.
4. В течение месяца после приостановки выплаты субсидии гражданин не предоставляет документы, подтверждающие, что у него есть уважительные причины.
5. Гражданин (или семья) не погашает задолженность за ЖКУ.

В любом случае, если вы уверены в своей правоте, а уполномоченный орган не предоставляет вам субсидию, вы имеете полное право подать на него в суд.

# Глава 7

# Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах

В соответствии с разделом 9 Жилищного кодекса РФ (декабрь 2012 года), в регионах появились новые программы капитального ремонта многоквартирных домов. В этих программах устанавливаются конкретные сроки выполнения работ по капитальному ремонту в каждом доме. Кроме того, программы подразумевают обязательные ежемесячные взносы на капитальный ремонт со стороны собственников помещений в многоквартирных домах.

До этого собственники самостоятельно решали: собирать денежные средства на капитальный ремонт общего имущества и производить работы или отказаться от этого и жить «на свой страх и риск».

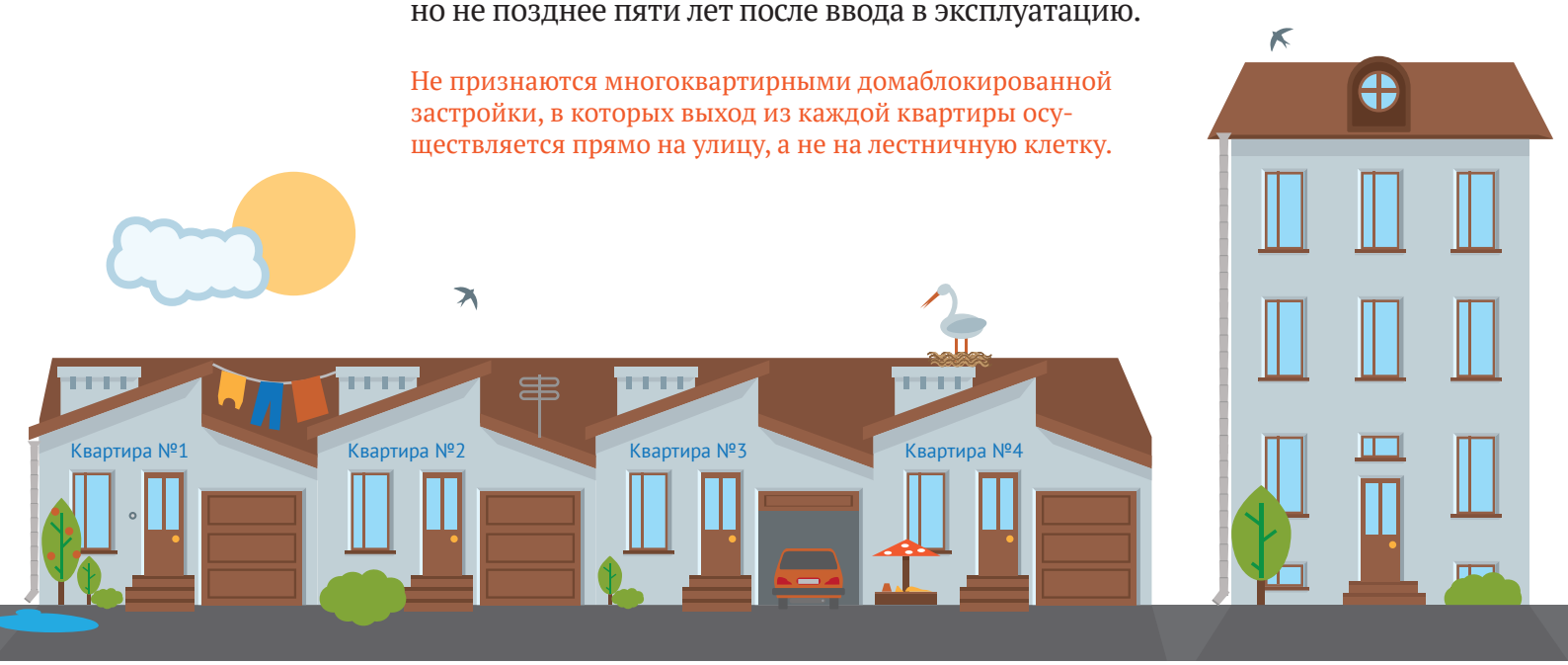
За последнее время в законодательстве появилось немало нововведений, касающихся проведения капитального ремонта и его финансирования. Разберем их подробно.

## В каких домах будет проводиться капитальный ремонт?

Капитальный ремонт общего имущества осуществляется в обязательном порядке во всех многоквартирных домах на территории России. При этом не признаются таковыми дома блокированной застройки, то есть те, в которых выход из каждой квартиры осуществляется прямо на улицу, а не на лестничную клетку.

Вновь созданные многоквартирные дома включаются в региональную программу капитального ремонта не ранее чем через год, но не позднее пяти лет после ввода в эксплуатацию.

Не признаются многоквартирными домаблокированной застройки, в которых выход из каждой квартиры осуществляется прямо на улицу, а не на лестничную клетку.



# Какие работы входят в капремонт?

Полный перечень работ, которые относятся к капитальному ремонту, позволяет легко понять, на что могут рассчитывать жители дома, желающие, чтобы их многоквартирный дом действительно привели в порядок, а не ограничились косметической покраской стен в подъезде.

**Где это сказано?**

*ч. 1 ст. 166 Жилищного кодекса РФ*

**Капремонт — это:**

1. Ремонт внутридомовых инженерных систем: электричества, отопления, горячей и холодной воды, газа, водоотведения.
2. Ремонт или замена лифтов.
3. Ремонт крыши.
4. Ремонт подвалов (тех, что относятся к общему имуществу).
5. Ремонт фасада.
6. Ремонт фундамента.

**Важно знать**

*Жители дома тоже имеют право расширить список работ. Для этого собственникам помещений нужно на общем собрании проголосовать за то, чтобы ежемесячный взнос на капремонт превышал минимальные значения. Тогда всё, что пойдет сверх минимума, собственники смогут тратить на ремонт дома по своему усмотрению.*

**Помимо этого, в субъекте РФ могут дополнить список работ по капремонту, включив в него следующие пункты:**

1. Утепление фасада.
2. Переустройство невентилируемой крыши на вентилируемую.
3. Устройство выходов на кровлю.
4. Установка коллективных приборов учета.

**И другие пункты.**

# Региональные программы капремонта

Для обеспечения своевременного проведения капитального ремонта субъектами РФ формируются и утверждаются региональные программы капитального ремонта. В рамках одного региона принимается одна программа, которая должна содержать:

1. Перечень всех многоквартирных домов в регионе.
2. Перечень услуг и работ по капремонту, какие будут производиться в домах.
3. Сроки проведения капремонта в домах.

Найдите эту программу в Интернете на сайте профильного министерства вашего субъекта. Программа также может быть размещена на сайте Минстроя или регионального оператора. В ней вы сможете прочитать, какой именно ремонт запланирован в вашем доме и каковы предельно допустимые сроки его проведения. При этом

**Где это сказано?**

*ч. 1 ст. 169 Жилищного кодекса РФ*

не забывайте: региональная программа каждый год должна актуализироваться, то есть данные в ней могут изменяться.

В целях исполнения региональной программы капитального ремонта муниципалитеты утверждают краткосрочные планы реализации. Данные планы формируются на срок до трех лет и интересны собственникам тем, что в них содержатся следующие уточнения:

- конкретизация сроков проведения работ на время действия краткосрочного плана;
- уточнение планируемых работ и услуг;
- определение размера и видов государственной и муниципальной поддержки капитального ремонта.

## Как накопить средства на капремонт?

**Важно знать**

*Собственники помещений — члены ТСЖ — могут решить не платить за капремонт из своего кармана, а направлять на этот счет средства, которые, к примеру, товарищество зарабатывает, сдавая помещения в доме или фасады под рекламу (либо доходы от хозяйственной деятельности ТСЖ). Но это решение нужно принять коллективно, на общем собрании.*

Платить или не платить за капремонт — так вопрос уже не стоит. Собственникам был предоставлен период времени для того, чтобы определиться со способом накопления средств на капитальный ремонт. После истечения указанного срока ежемесячная оплата взносов становится обязанностью собственников жилья.

Если вы решили провести капремонт или какие-то работы в доме в рамках капремонта досрочно, т.е. до наступления срока капремонта, установленного для вашего дома региональной программой, то затраченная на эти работы сумма учитывается в счет оплаты будущих платежей за капительный ремонт при условиях:

- для проведения этих работ вы использовали только собственные средства (не привлекая средства бюджета или регионального оператора);
- эта сумма не превышает предельную стоимость таких работ, установленную местным правительством.

Фонд капремонта дома — это все денежные средства, которые складываются из уплачиваемых собственниками взносов на капитальный ремонт.

**Где это сказано?**

*ч. 4 ст. 170 Жилищного кодекса РФ*

**Формировать его можно двумя способами:**

1. На счете регионального оператора (его еще называют «в общем котле»).
2. На специальном счете, открытом для конкретного дома.

Срок для принятия собственниками решений не может быть более шести месяцев. За это время они должны определиться, какой вариант предпочесть. Если собственники помещений не смогут сами принять решение за отведенное время, их дом автоматически отнесут к тем зданиям, средства на ремонт которых идут в «общий котел».

В любом случае решение, которое примут собственники, они смогут потом изменить посредством голосования на общем собрании. Но при этом у них не должно быть непогашенных кредитов, займов и других обязательств, взятых на проведение капремонта.

# Специальный счет

Его отличие от «общего котла» в том, что на него перечисляются средства, которые платят жители только одного конкретного дома, и, соответственно, потратить их можно только на капремонт данного дома. Владельцем же специального счета в банке (на чье имя будет открыт этот спецсчет) могут быть:

1. ТСЖ, в состав которого входит только один дом (или несколько домов, если они расположены в пределах одного земельного участка и имеют общие инженерные сети); для этого собственники помещений должны принять решение на общем собрании о том, что они согласны открыть спецсчет на имя ТСЖ.
2. Жилищный, жилищно-строительный или иной специализированный потребительский кооператив (аналогично, для этого собственники помещений должны принять соответствующее решение на общем собрании).

С 2015 года специализированный потребительский кооператив лишается права открывать специальный счет.

3. Управляющие организации (такое право им предоставлено с января 2015 года).
4. Региональный оператор. На его имя тоже можно открыть спецсчет, средства с которого пойдут на ремонт только конкретного дома. Если собственники помещений примут такое решение, то средства на капремонт их дома будут храниться у регионального оператора не в «общем котле», как у всех остальных домов, а на отдельном счете в банке.

Если выбранный владелец специального счета прекращает свое существование или по иным причинам не может продолжать испол-

Не важно, на чье имя открыт счет, — средства на нем принадлежат собственникам дома и могут быть потрачены только на капремонт.

**Важно знать**

*Не забывайте: на то, чтобы перейти со специального счета на «общий котел», нужен всего месяц. На то, чтобы выйти из «общего котла» и сформировать свой спецсчет, потребуется 2 года (если региональные власти не установили меньший срок). Причина столько длительного «расставания» в том, что из «общего котла» собственники помещений уйдут вместе со всеми средствами, которые накопились на счете их дома, и региональному оператору потребуется время, чтобы подготовить собранную собственниками сумму для передачи на специальный счет.*

нять свои обязанности, собственники в течение двух месяцев обязаны выбрать нового владельца. Если в указанный срок решение не принято, орган местного самоуправления самостоятельно назначает владельцем специального счета регионального оператора. В случае когда собственники взяли кредит на капитальный ремонт, а владелец специального счета — не региональный оператор — обанкротился, орган местного самоуправления имеет право в течение 10 дней поручить региональному оператору выполнять функции владельца специального счета до принятия соответствующего решения на общем собрании.

**Где это сказано?**

*ч. 6 ст. 175 Жилищного Кодекса РФ*

Не важно, на чье имя открыт счет, — средства на нем принадлежат собственникам дома и могут быть потрачены только на капремонт. Их нельзя израсходовать на покрытие долгов ТСЖ, УК (в любом случае) или Регионального оператора (за исключением ситуации, когда у регоператора долги возникли вследствие исполнения решения общего собрания собственников, а также по задолженностям за работы / услуги по капитальному ремонту). Даже при банкротстве владельца специального счета денежные средства, находящиеся на нем, не включаются в конкурсную массу.

**Где это сказано?**

*ч. 1, 2 ст. 177 Жилищного Кодекса РФ*

Закон четко прописывает, какие именно денежные операции можно проводить со средствами, которые находятся на специальном счете.

Кроме того, во время списания средств со счета банк обязан проверять, есть ли у того, кто снимает средства, необходимые для этого документы.

В каком банке (или кредитной организации) открыть спецсчет? Этот вопрос должны решить сами собственники. Основное условие: это должен быть российский банк, величина собственных средств которого составляет не менее 20 миллиардов рублей. В случае если специальный счет открывается на имя регионального оператора, собственники могут поручить ему решить вопрос с выбором банка. В этом случае кредитная организация будет выбрана по результатам торгов.

Полную информацию о банках и кредитных организациях, которые соответствуют этому требованию, можно найти на сайте Центробанка России: **http://www.cbr.ru/credit/listfz.asp**

Страховать средства или нет? Это выбор собственников помещений. По закону страхование спецсчета не обязательно.

## Счет регионального оператора — «общий котел»

Основной принцип «общего котла» — ежемесячно платят все, а ремонтируются в порядке очереди, установленной региональной программой.

За сохранность денег в «общем котле» отвечает региональный оператор. Если он не справится со своей задачей, ответственность ляжет на региональные власти.

# «Общий котел» и спецсчет: основные черты

| Специальный счет в банке | Счет регионального оператора («общий котел») |
|---|---|
| **Источники формирования фонда капитального ремонта дома** | |
| Обязательные ежемесячные взносы на капитальный ремонт | Обязательные ежемесячные взносы на капитальный ремонт |
| Собранные взносы остаются собственностью собственников помещений многоквартирного дома | Собранные взносы переходят в собственность регионального оператора |
| Производится начисление пеней (штрафов) за несвоевременную уплату взносов | Производится начисление пеней (штрафов) за несвоевременную уплату взносов |
| Возможно начисление банковских процентов в соответствии с условиями, предлагаемыми банком | Начисление банковских процентов не производится |
| Самостоятельный контроль за своевременным внесением взносов каждым собственником помещений в фонд капитального ремонта (начисление пени, направление претензий, судебные взыскания (иски) производит владелец специального счета или третье лицо по отдельному договору с собственниками) | Контроль со стороны регионального оператора за своевременным внесением взносов каждым собственником помещений в фонд капитального ремонта (начисление пени, направление претензий, судебные взыскания (иски) производятся региональным оператором) |
| Открытие и сопровождение специального счета производится банком, возможно, за дополнительную плату | Содержание счета осуществляется за счет собственных средств регионального оператора |
| Организация приема платежей, ведение специального счета, начисление платежей, начисление процентов за неуплаченные платежи, взыскание задолженности осуществляются владельцем специального счета или третьим лицом за плату по договору с собственниками | Организация приема платежей, ведение счета, начисление платежей, начисление процентов за неуплаченные платежи осуществляются региональным оператором за счет собственных средств регионального оператора |

| Специальный счет в банке | Счет регионального оператора («общий котел») |
|---|---|
| **Особенности в организации капитального ремонта** | |
| Обязанность по своевременному проведению капитального ремонта несут собственники помещений | Обязанность по своевременному проведению капитального ремонта несет региональный оператор |
| Если собственники помещений так решат на общем собрании, они могут провести капремонт раньше, чем предписывает региональная программа | Собственники помещений не могут повлиять на сроки капремонта |
| Собственники могут принять решение взять кредит на капремонт или объявить дополнительный сбор средств | Кредитование или дополнительный сбор с собственников не требуется |
| Собственники могут принять решение провести другие работы за счет дополнительных взносов, которые могут собираться на тот же специальный счет | Не предусматривается возможность проведения иных работ, кроме установленных региональной программой |
| Привлечение подрядных организаций для выполнения работ по капитальному ремонту — по решению общего собрания собственников помещений. Собственники могут выбрать подрядную организацию и на конкурсной основе | Подрядные организации привлекаются через аукцион или конкурс. В состав конкурсной комиссии входит представитель собственников помещений в многоквартирном доме |
| Подрядная организация отвечает за качество, объемы и сроки выполнения работ по капитальному ремонту перед заказчиком | Ответственность за качество, объемы и сроки выполнения работ по капитальному ремонту несет региональный оператор |
| Изменить способ формирования фонда капитального ремонта можно в течение одного месяца с момента принятия решения | Изменить способ формирования фонда капитального ремонта можно не ранее чем через два года после принятия решения |
| Предусмотрена возможность приостановления внесения платы в фонд капитального ремонта при достижении определенной доли средств от стоимости работ, в зависимости от года постройки дома | Не предусмотрена возможность приостановления внесения платы в фонд капитального ремонта |

# Как правильно выбрать спецсчет на капремонт

Начинать подготовку к выбору спецсчета нужно заранее, еще до проведения общего собрания собственников. Первым делом нужно ознакомиться с предложениями банков и, выбрав несколько наиболее подходящих вам, сти их на обсуждение инициативной группы. Кроме того, нужно рассмотреть проект договора с организацией, которая будет вести работу со спецсчетом.

Повестка дня общего собрания, посвященного выбору спецсчета, обязательно должна содержать следующие вопросы:

1. Об установлении размера ежемесячного взноса на капитальный ремонт (он не должен быть меньше, чем минимальный размер взноса на капитальный ремонт, определенный в вашем регионе).
2. Об утверждении перечня услуг и работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме (этот перечень должен быть не меньше, чем тот, что указан в вашей региональной программе капремонта).
3. О сроках проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме (их нельзя устанавливать более поздними, чем те, что прописаны в региональной программе).
4. О выборе владельца специального счета.
5. О выборе кредитной организации, в которой будет открыт специальный счет. Если собственники помещений не смогут выбрать кредитную организацию, в которой будет открыт специальный счет, или она окажется не соответствующей требованиям, вопрос об этом выборе будет считаться переданным на усмотрение регионального оператора.
6. О выборе лица, которое будет оказывать услуги по сопровождению специального счета (начислять платежи, печатать квитанции с отдельными банковскими реквизитами, уплачивать банковские комиссии, вести претензионно-исковую работу с должниками).
7. Об определении размера денежных средств, собираемых на оплату услуг по сопровождению специального счета.

Общее собрание нужно провести путем очного голосования, и только если оно не состоится, провести его еще раз, но уже в заочной форме.

После того как счетная комиссия учтет все голоса, решение собрания нужно будет оформить путем составления протокола собрания, а затем оригинал этого протокола направить в адрес той организации, что будет выбрана владельцем счета.

**Важно знать**

*Для того чтобы решение по выбору специального счета в качестве способа накопления средств на капитальный ремонт было принято, за него должны проголосовать собственники, обладающие не менее чем 2/3 от общей площади жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.*

# Проведение капремонта в многоквартирных домах

По общему правилу, проведение работ по капитальному ремонту осуществляется на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме. Однако в случае, когда в установленные сроки указанное решение не принято, капитальный ремонт реализуется посредством решения органа местного самоуправления.

**Решение общего собрания собственников о выполнении работ по капитальному ремонту может быть принято ими:**

- по собственной инициативе;
- по предложению регионального оператора;
- по предложению лица, осуществляющего предоставление услуг по содержанию общего имущества.

**Где это сказано?**

*ч. 5 ст. 189 Жилищного Кодекса РФ*

**Решение общего собрания по вопросу проведения работ по капитальному ремонту должно содержать:**

**а)** перечень работ по капитальному ремонту;

**б)** смету расходов на капитальный ремонт;

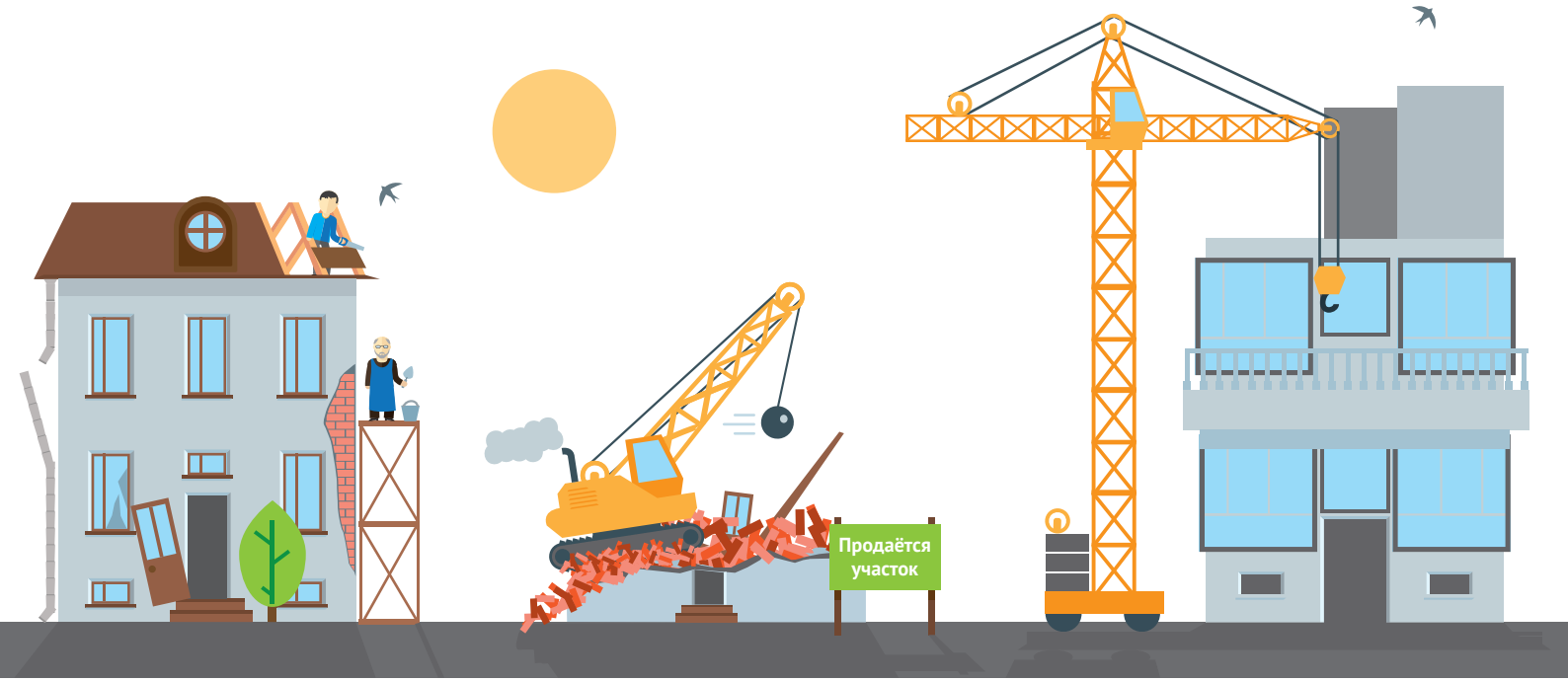
**в)** сроки проведения капитального ремонта;

**г)** указание на источники финансирования капитального ремонта;

**д)** указание на лицо, которое от имени всех собственников помещений в многоквартирном доме уполномочено участвовать в приемке выполненных работ по капитальному ремонту, в том числе подписывать соответствующие акты.

Если собственники формируют фонд капитального ремонта в «общем котле» и не примут вышеуказанного решения за три месяца до наступления года, в котором должны быть проведены работы по капитальному ремонту, указанные работы проводятся по ре-

Собственники, чьи дома были признаны аварийными после указанного срока, имеют три варианта действий.



шению муниципалитета в соответствии с предложениями регионального оператора.

Если собственники формируют фонд капитального ремонта на специальном счете и к моменту выполнения необходимых работ не накапливают требуемой суммы, то они вместе со своими накоплениями на специальном счете попадают в «общий котел» регионального оператора, и последний выполняет требуемые работы.

## Аварийное жилье

Аварийным признается жилье, имеющее деформацию фундаментов, стен, несущих конструкций и значительную степень биологического повреждения элементов деревянных конструкций, которые свидетельствуют об исчерпании несущей способности и опасности обрушения (п. 34 Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, утв. постановлением Правительства РФ от 28 января 2006 г. № 47).

Жилье признается аварийным по решению межведомственной комиссии, созданной при органе местного самоуправления.

Как указывалось ранее, аварийное жилье не подлежит капитальному ремонту в рамках новой системы его проведения. Что же делать с ним?

Жильцы многоквартирных домов, признанных аварийными до 1 января 2012 года, расселяются в новое жилье бесплатно, за счет бюджетных средств. Расселение в рамках федеральной программы должно завершиться в 2017 году.

Собственники, чьи дома были признаны аварийными после указанного срока, имеют три варианта действий:

1. Заказать и провести за свой счет реконструкцию многоквартирного дома.
2. Снести дом, продать земельный участок, поделить полученные деньги и за свой счет переселиться в другое жилье.
3. Снести дом и построить на его месте новый за счет собственных средств.

В случае если многоквартирный дом был включен в региональную программу капитального ремонта и впоследствии был признан аварийным, средства из фонда капитального ремонта направляются на снос или реконструкцию дома, а собственники действуют по одному из трех вышеприведенных вариантов.

# Глава 8 Защита прав потребителей

Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права зачастую оказываются нарушенными. В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в «судьбе» своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу.

Еще одна причина: слишком мало людей разбирается в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Они порой даже не подозревают о своих правах и понятия не имеют, куда жаловаться в случае их нарушения.

## Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ

**Где это сказано?**

*Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731*

На сегодняшний день все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности.

Это касается и управляющих организаций, и ТСЖ, и кооперативов. Информация раскрывается посредством размещения сведений на федеральном портале **www.reformagkh.ru**, а также по выбору:

- на сайте органа исполнительной власти субъекта РФ;

**либо**

- на сайте органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация, товарищество или кооператив осуществляют свою деятельность;

На сегодняшний день все организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, обязаны раскрывать потребителям практически всю информацию о своей деятельности.

**либо**

- на сайте управляющей организации (только для управляющих компаний).

**Раскрытию подлежит следующая информация:**

- общая информация об управляющей организации, о товариществе и кооперативе;
- основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;
- сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

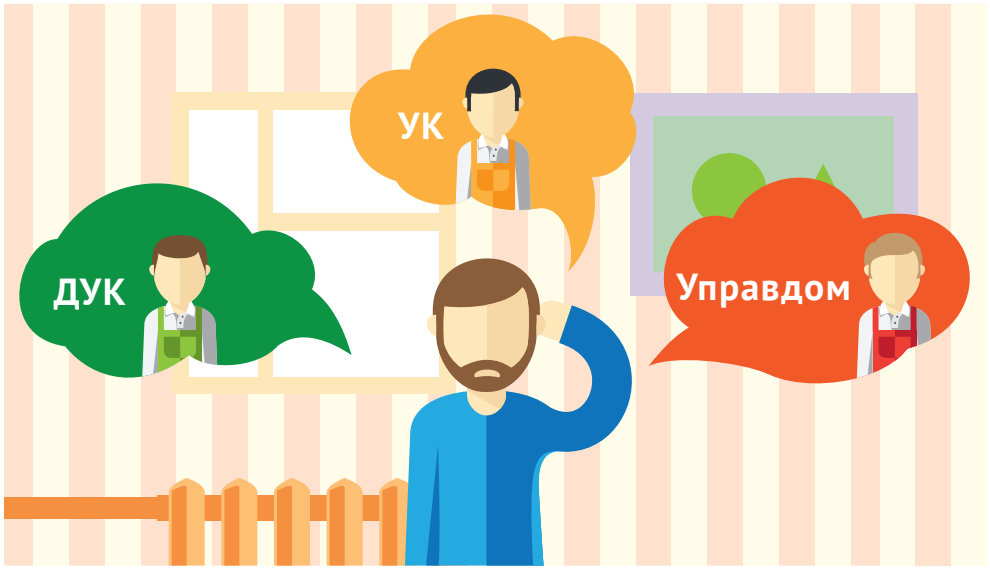
Данная информация также должна предоставляться потребителю по его письменному запросу.

За нераскрытие информации установлен один из самых высоких штрафов в сфере ЖКХ — до 300 тысяч рублей. Кроме того, потребитель имеет право в судебном порядке потребовать компенсацию морального вреда за нарушение права на информацию о предоставляемых работах, услугах.

## Государственная информационная система ЖКХ

На сегодняшний день потребитель может реализовать свое право на получение информации об исполнителе услуг, их стоимости и периодичности предоставления, полномочиях контрольных и надзорных органов и многих других аспектах сферы ЖКХ. Однако основ-

Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную.



ная трудность заключается в том, что данная информация находится в разных источниках и потребителю приходиться прилагать значительные усилия по ее поиску. Например, информацию об исполнителе услуг можно найти на сайте **http://reformagkh.ru**, а информацию о полномочиях контрольных и надзорных органах на их собственных сайтах в интернете. Чтобы определиться с перечнем услуг по содержанию и ремонту общего имущества, оказываемым вашему дому, придется внимательно изучать договор управления. Узнать о тарифах и нормативах потребления коммунальных услуг можно, написав заявление в органы, принявшие эти тарифы и нормативы, или обратившись в региональный центр общественного контроля.

Таким образом, чтобы реализовать свое право на получение информации нужно быть грамотным и активным собственником жилья, ответственно подходить к вопросу содержания общего имущества и предоставления коммунальных услуг. К сожалению, на сегодняшний день не все собственники являются таковыми и этим пользуются недобросовестные участники рынка ЖКХ, поскольку злоупотребления в отношении неинформированных потребителей нередко оборачиваются неблагоприятными последствиями.

**Где это сказано?**

*Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»*

С целью устранения данной проблемы, государством было принято решение о создании в сети интернет государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства. Планируется, что сервис будет введен в эксплуатацию в 2016 году, когда и начнется его активное наполнение. При этом он уже начал свою работу в тестовом режиме по адресу **http://gis-zkh.ru**, поэтому все желающие могут пройти по указанной ссылке и посмотреть, что он из себя представляет.

**Размещению в системе в обязательном порядке будет подлежать следующая информация:**

- о жилищном фонде, включая технические характеристики домов;
- о перечне и стоимости услуг по управлению общим имуществом, его содержанию и ремонту для каждого многоквартирного дома в отдельности;
- о принятых в каждом многоквартирном доме решениях общего собрания собственников или общего собрания членов ТСЖ;
- о нормативных актах сферы жилищно-коммунального хозяйства;
- о предоставлении коммунальных услуг и поставках коммунальных ресурсов;
- о размере платы за содержание общего имущества и коммунальные услуги;
- о задолженности по оплате;
- об объектах коммунальной и инженерной инфраструктур;
- об органах государственного жилищного надзора, муниципального контроля;
- о капитальном ремонте многоквартирных домов;
- другая информация, предусмотренная федеральными законами.

Главная особенность информационной системы заключается в том, что каждый собственник помещения в многоквартирном доме сможет найти информацию, применительно к своему многок-

вартирному дому, то есть узнать, к примеру, какие решения общих собраний приняты в его доме, по каким тарифам и нормативам предоставляются коммунальные услуги, на каких условиях заключен договор управления многоквартирным домом.

Отдельно следует упомянуть о том, что создание единого информационного пространства позволит снизить количество злоупотреблений в сфере ЖКХ. В частности, ситуации появления протоколов общих собраний «из прошлого» станут невозможны, поскольку каждое решение собственников по конкретному дому будет в обязательном порядке размещаться в информационной системе. Там же будет размещена информация о собраниях, инициированных в доме на текущий момент. Размещение в информационной системе договора управления, заключенного управляющей организацией с собственниками помещений сделает невозможным практику наличия разных редакций договора у разных собственников помещений одного и того же дома.

Таким образом, создание единой информационной системы в сфере ЖКХ повысит прозрачность отношений между собственниками и исполнителями услуг, а также позволит легче контролировать соблюдение законодательства в сфере в целом.

## Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать

**Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:**

**а)** при предоставлении жилищных услуг;

**б)** при предоставлении коммунальных услуг.

Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг проще: в законе четко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству.

С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них утверждаются собственниками на общем собрании. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если на самом собрании собственники понимают, что их не устраивают расценки или объем работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную.

Нарушение жилищных прав возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

**Важно знать**

*Не забывайте: в законе прописан минимальный перечень работ и услуг, который в любом случае должен выполняться организациями, управляющими домом.*

*Ни они, ни собственники не имеют права уменьшать этот список, как бы ни хотелось им сэкономить на обслуживании дома.*

## Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? В первую очередь в **совет многоквартирного дома.** Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбира-

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться?

ющимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.

Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в ту **организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги:** ТСЖ, управляющую компанию, ресурсоснабжающую организацию.

Чтобы сократить время ожидания ответа, можно просто позвонить по телефону. Но при этом не теряйте критичности: да, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовешь, поскольку компания вряд ли захочет сразу признать свою ошибку. Бывает, что сотрудники компаний по телефону начинают просто хамить. В таком случае лучше всего положить трубку и подготовить письменный запрос.

Заявление/претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т. п.).

Данные организации созданы практически в каждом субъекте РФ. Их основная задача — консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Положительная сторона обращений в общественные организации заключается в том, что потребитель получает квалифицированную консультацию по возникшей проблеме, реальную помощь в досудебном, а иногда и в судебном порядке урегулирования спора.

Еще одним из вариантов «поиска истины» может стать обращение в юридические фирмы. Правда, здесь уже за помощь юристов придется платить. Не забывайте: сфера ЖКХ довольно специфична, далеко не все обладатели юридических дипломов могут назвать себя специалистами в ней. Поэтому лучше всего искать юриста по рекомендациям.

В любом случае, где бы вы ни получали консультацию, просите, чтобы вам объяснили не только то, правы вы или нет, но и озвучили правовые нормы, на которые вы можете сослаться, отстаивая свои права перед коммунальщиками.

В нашей стране существуют и государственные, и муниципальные органы, которые занимаются контролем и надзором в сфере ЖКХ. Но к ним лучше обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сути нарушения.

## Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ

## Государственная жилищная инспекция

Государственная жилищная инспекция — это самый главный надзорный орган в ЖКХ. Её специалисты выявляют и пресекают нарушения в этой сфере со стороны и государственной власти, и местного самоуправления, и юридических лиц, и индивидуальных предпринимателей. От рядовых граждан Госжилинспекция тоже требует неукоснительного соблюдения норм ЖКХ.

Координирует работу государственной жилищной инспекции в регионах Главный государственный жилищный инспектор РФ.

**Таким образом, жилинспекция работает в каждой области, республике, крае РФ. Она контролирует:**

- как используется жилищный фонд, общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме и на придомовых территориях;
- как обстоят дела с техническим состоянием домов, общего имущества собственников в многоквартирном доме и инженерного оборудования;
- своевременно ли выполняются работы по содержанию и ремонту домов;
- обоснованно ли установлены нормативы потребления жилищно-коммунальных услуг;
- соответствует ли нормам санитарное состояние помещений, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- как дом готовится к зиме или к лету;
- насколько рационально в доме используются топливно-энергетические ресурсы и вода;
- как соблюдаются нормативный уровень и режим обеспечения жителей коммунальными услугами (отоплением, электро-, водо-, газоснабжением и т. д.);
- как соблюдаются правила пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями;
- как соблюдаются порядок и правила признания жилых домов и помещений непригодными для постоянного проживания, а также как происходит процесс перевода их в нежилые;
- имеются ли и соблюдаются ли договоры между собственниками жилых помещений, производителями услуг и потребителями;
- как проводятся конкурсы на обслуживание и капитальный ремонт домов государственного и муниципального жилищных фондов;
- как выполняются жилищно-коммунальные услуги по заявкам населения;
- имеются ли в жилых домах приборы регулирования, контроля и учета энерго- и водоресурсов.

Если вы понимаете, что вам неверно начисляют плату за ЖКУ или качество услуг оставляет желать лучшего, то государственная жилищная инспекция — первый из контролирующих органов, в который вам следует написать заявление.

Форма заявления может быть произвольной, главное — четко

**Важно знать**

*Письменное обращение направляйте так, чтобы можно было зафиксировать факт его передачи: пошлите заказное письмо с уведомлением либо подготовьте два экземпляра и, вручив сотрудникам компании один из них, попросите их поставить на втором отметку о поступлении письма. Этот экземпляр заберите с собой.*

**Интересно знать!**

*Решение общего собрания собственников обязательно для всех собственников помещений этого дома. Поэтому после того как на собрании будет согласован перечень работ, которые должна выполнять управляющая компания, платить по нему обязаны все. И те, кто голосовал «за», и те, кто «против». Поэтому жалобы типа «я не буду платить за содержание придомовой парковки, поскольку у меня нет машины» несостоятельны. Если на собрании решили, что платят все, — значит, платят все.*

Интересно знать!

*Органы государственной жилищной инспекции имеют право:*

- *проводить инспекционные обследования и проверки объектов;*
- *давать предписания собственникам, владельцам и пользователям жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий об устранении выявленных нарушений;*
- *выносить заключения о пригодности домов и помещений для проживания;*
- *привлекать юридических и должностных лиц к административной ответственности по некоторым правонарушениям в жилищно-коммунальной сфере.*

и ясно, без лишней «воды» описать, в чем состоит суть нарушения. Ссылаться на правовые нормы необязательно.

Отправить заявление можно любым способом, лишь бы при этом был зафиксирован факт его подачи.

Ответ на свое заявление вы должны получить в течение месяца. Причем сама форма ответа может быть разной.

Если сотрудники жилинспекции изучат ситуацию и не найдут в ней факта нарушения, вам пришлют письменный ответ (где и сообщат об этом). Кроме этого, вам могут выдать акт проведенной проверки (его можно будет потом предъявлять в суде, если вы решитесь довести дело до конца).

Если же факт нарушения будет установлен, вам также передадут письменный ответ и акт проверки, а управляющая компания (или ТСЖ, ресурсоснабжающая организация) получит предписание об устранении нарушения.

**Не все вопросы жилинспекция может решить своим росчерком пера. Но она имеет право обратиться в суд с заявлением:**

- о ликвидации ТСЖ,
- о признании недействительными решений общего собрания собственников помещений,
- о признании договора управления многоквартирным домом недействительным.

Указанные иски подаются в случае неустранения в соответствующий срок нарушений Устава ТСЖ, нарушений порядка выбора управляющих организаций, условий договора управления многоквартирным домом и порядка его заключения.

## Правонарушения, по которым государственная жилищная инспекция вправе привлекать к ответственности участников сферы ЖКХ

В Кодексе РФ об Административных правонарушениях содержатся составы правонарушений, по которым орган государственного жилищного надзора вправе привлекать недобросовестных участников сферы ЖКХ. Виды правонарушений и размеры штрафов приведены в таблице ниже

| Статья КоАП РФ | Деяние | Размер штрафа, руб. |
|---|---|---|
| 7.21. ч. 1 | Порча собственником жилых домов, жилых помещений, а также использование их не по назначению. | 1 000–1 500 |
| 7.21. ч. 2 | Самовольная перепланировка собственником жилых помещений в многоквартирных домах. | 2 000–2 500 |

| Статья КоАП РФ | Деяние | Размер штрафа, руб. |
|---|---|---|
| 7.22. | Нарушение УК или ТСЖ правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений либо порядка и правил признания их непригодными для постоянного проживания и перевода их в нежилые, а равно переустройство и (или) перепланировка жилых домов и (или) жилых помещений без согласия нанимателя (собственника), если переустройство и (или) перепланировка существенно изменяют условия пользования жилым домом и (или) жилым помещением | должностные лица: 4 000–5 000 юридические лица: 40 000–50 000 |
| 7.23. | Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами | должностные лица: 500–1 000 юридические лица: 5 000-10 000 |
| 7.23.1. ч. 1 | Нарушение порядка, способа или сроков раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами | должностные лица: 30 000–50 000 юридические лица: 250 000–300 000 |
| 7.23.1. ч. 2 | Совершение должностным лицом правонарушения, указанного в ч. 1 ст. 7.23.1 повторно | Дисквалификация должностного лица от 1 года до 3 лет |
| 7.23.2. | Отказ от передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов организации, осуществляющей управление домом, или одному из собственников помещений в многоквартирном доме, либо уклонение от передачи таких документов указанным лицам, либо нарушение порядка и сроков передачи указанных документов | граждане: 2 000–5000 должностные лица: 30 000–40 000 юридические лица: 150 000–200 000 |
| 9.16. ч. 4 | Несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам, требований их оснащенности приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества | должностные лица: 5 000–10 000 индивидуальные предприниматели: 10 000–15 000 юридические лица: 20 000—30 000 |

| Статья КоАП РФ | Деяние | Размер штрафа, руб. |
|---|---|---|
| 19.4.1. ч.1 | Воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля по проведению проверок или уклонение от таких проверок | граждане: 500–1 000 должностные лица: 2 000—4 000 юридические лица: 5 000–10 000 |
| 19.4.1. ч.2 | Действия, указанные в ч. 1 ст. 19.4.1., если они повлекли невозможность завершения проверки | должностные лица: 5 000–10 000 юридические лица: 20 000–50 000 |
| 19.5. ч. 1 | Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства | граждане: 300–500 должностные лица: 1 000–2 000 юридические лица: 10 000–20 000 |
| 19.7. | Непредставление или несвоевременное представление в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор), муниципальный контроль, сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, либо представление в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор), муниципальный контроль, таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде | граждане: 100–300 должностные лица: 300–500 юридические лица: 3 000–5 000 |

## Муниципальный жилищный контроль

Этот контроль проводят районные и городские администрации. В принципе, их задачи и права примерно те же, что и у жилинспекции, но проверять они могут лишь те дома, где есть муниципальное жилье.

В некоторых регионах часть своих полномочий Государственная жилинспекция официально делегирует муниципальному жилищному контролю. Если в вашем регионе дела обстоят именно таким образом, то и обращаться с жалобой нужно в первую очередь именно в местную администрацию.Как и в случае с государственной жилищной инспекцией, заявление в муниципалитет составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

## Органы прокуратуры РФ

«Я буду жаловаться в прокуратуру!» — часто можно услышать от граждан, которые отчаялись найти правду в борьбе с недобросовестными исполнителями услуг. Но можно ли писать заявления в прокуратуру, если дело касается сферы ЖКХ?

Да, можно и нужно. Прокуратура надзирает за соблюдением законности во всех сферах жизнедеятельности человека, в том числе и в жилищно-коммунальном хозяйстве. Еще одна важная функция этого органа — надзор за соблюдением прав и свобод человека.

**Где это сказано?**

*ст. 6 Федерального закона «О прокуратуре РФ»*

Прокурор имеет право беспрепятственно входить на территории и в помещения, куда рядовым гражданам может быть вход запрещен, он может знакомиться с документацией (от жителей её могут скрывать) — по требованию прокурора руководители организаций обязаны предоставить её в полном объеме. Если прокурор усмотрит признаки административного правонарушения или уголовного преступления, он имеет право возбуждать административное производство или передавать материалы в полицию, чтобы там приняли решение о возбуждении уголовного дела.

Обратиться к прокурору с жалобой на ущемление своих прав и свобод может любой гражданин России. При этом прокурор должен рассмотреть заявление, разъяснить порядок защиты прав и свобод и, если факты, описанные в заявлении, подтвердятся, работать над привлечением к ответственности лиц, нарушивших закон.

Требования прокурора обязательно должны быть исполнены в установленный срок!

У прокуратуры есть еще одно важное полномочие. Если гражданин из-за своего возраста, недееспособности, состояния здоровья (или по другим уважительным причинам) не может самостоятельно обратиться в суд, за него это может сделать прокурор.

Также прокурор имеет право обратиться в суд с заявлением в защиту неопределенного круга лиц. Речь идет о ситуации, когда нарушаются права значительного числа граждан или когда нарушение приобрело особое общественное значение.

Таким образом, в органы прокуратуры есть смысл обращаться, если вы сомневаетесь в том, что правонарушение относится только к сфере ЖКХ, если по состоянию здоровья не можете защищать свои права в суде или в случае, когда ответ из других государственных и муниципальных органов не позволяет разобраться в ситуации.

Заявление в органы прокуратуры составляется в произвольной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

## Роспотребнадзор

Главные задачи Роспотребнадзора— следить за санитарно-эпидемиологическим благополучием граждан и защищать права потребителей. Если в вашем доме не вовремя вывозят (или не вывозят вообще) мусор, если в подъездах плесень, вечная грязь, крысы и тараканы — вы имеете полное право писать заявление в Роспотребнадзор.

Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно сюда: опре-

Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно в Роспотребнадзор

деление «шум» также входит в понятие «санитарно-эпидемиологическое благополучие».

Сотрудники Роспотребнадзора имеют право привлекать к ответственности лиц, совершивших или допустивших нарушение требований закона «О защите прав потребителей».

ПРИМЕР Наиболее типичное нарушение — обман потребителей. Чаще всего он выражается во взимании чрезмерной платы за жилищно-коммунальные услуги. В платежных документах могут указываться неполные или ложные сведения о ЖКУ и их исполнителях.

Кроме того, специалисты Роспотребнадзора тоже могут обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга лиц. Помимо этого они могут вступить в рассмотрение дела в суде и давать заключение по нему.

Также в Роспотребнадзоре можно получить консультацию по вопросам, которые входят в компетенцию его специалистов.

Заявление в Роспотребнадзор составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его принятия.

## Судебный порядок урегулирования спора

Обращение в суд сегодня становится всё более популярной формой разрешения конфликта. С одной стороны, это требует времени и нервов, с другой — зачастую добиться правды действительно удается лишь в суде.

Однако при этом нужно помнить: судебное производство имеет немало своих правил, которые приходится соблюдать всем участни-

**Где это сказано?**

*ст. 12 Гражданского процессуального кодекса РФ*

кам процесса. Если не разбираться в них хотя бы на минимальном уровне, велик риск проиграть дело, даже если по сути вы будете абсолютно правы.

Поэтому зачастую люди нанимают адвокатов или юристов, которые могли бы представлять в суде их интересы.

Но наличие адвоката вовсе не обязательное условие. Каждый гражданин имеет право защищать свои права сам.

Гражданское судопроизводство (то есть именно то, под которое попадают обращения граждан относительно ЖКХ) проводится посредством специальной процедуры — гражданского процесса. Основной закон, который его регулирует, — **Гражданский процессуальный кодекс РФ.** В нем прописаны основные принципы и правила судопроизводства. Вот основные из них:

1 Правосудие в России осуществляется на основе принципа состязательности и равноправия сторон.

**Где это сказано?**

*ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ*

Это означает, что в суде вам никто не будет давать консультаций о том, как правильно себя вести и какие документы необходимо представить. Не будет он давать консультаций и ответчику. И истец, и ответчик приходят в суд и доказывают свою правоту имеющимися у них законными способами. Задача суда — определять, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне нужно их доказывать, и создавать условия для того, чтобы обе стороны могли максимально полно высказаться по сути вопроса. Кстати, процессуальные права и обязанности у истца и ответчика равны.

2 Важнейшее правило судопроизводства — обязанность доказывания.

Если вы описываете в суде какие-то обстоятельства, вы обязаны их доказать. Вас затопили соседи? Покажите акт. Управляющая компания выставляет счет за услуги, которые не совершает? Предъявите квитанцию. И т. д. Если вы не доказали какое-либо обстоятельство — значит, для суда его не существует в принципе.

3 Доказательства должны быть надлежащей процессуальной формы. Те, что получены с нарушением закона, не могут быть положены в основу решения суда.

Кроме того, отдельные обстоятельства могут доказываться только определенными доказательствами. Например, размер материального ущерба, причиненного заливом квартиры, может быть установлен только посредством заключения независимого оценщика или заключением судебно-оценочной экспертизы, но никак не свидетельскими показаниями соседей.

## Как подать исковое заявление?

Существуют четкие требования к тому, как должно выглядеть исковое заявление в суд. Они содержатся в статьях 131, 132 Гражданского процессуального кодекса. В заявлении должны быть указаны:

1 Наименование суда, в который подается заявление.

2 Ф. И. О. истца, его место жительства или, если истцом является организация, её место нахождения, а также на-

именование представителя и его адрес, если заявление подается представителем.

3. Ф. И. О. ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения.
4. Описание того, в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца, его требования.
5. Описание обстоятельств, на которых истец основывает свои требования, и доказательств, подтверждающие эти обстоятельства.
6. Цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.
7. Сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон.
8. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

**Важно знать**

*Обжаловать решение суда можно в течение месяца с момента его принятия.*

Этот перечень тоже имеет свой обязательный список. В него должны входить:

- копии искового заявления по числу лиц, участвующих в деле;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющий 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;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями по числу лиц, участвующих в деле.

## Рассмотрение дела по существу

Судебное разбирательство — очень формализованный процесс, но это необходимо именно для того, чтобы ни одна из деталей дела не была случайно забыта или упущена.

Разбирательство начинается с объявления состава суда и проверки, все ли участники процесса явились на заседание. После этого председательствующий спрашивает у участников процесса или их представителей, имеются ли у них отводы по составу суда.

Затем участникам процесса разъясняют их права. Затем суд спрашивает, есть ли у участников ходатайства.

Следующим этапом суд приступает к исследованию доказательств: заслушивает объяснения истца, ответчика, третьих лиц, показания свидетелей, знакомится с заключениями экспертов, проводит консультации со специалистами, осматривает вещественные доказательства, просматривает видеозаписи и т. д.

Разбирательство дела, как правило, происходит не за одно заседание, а за несколько. На каждом из них должен быть один и тот же состав судей. Если по какой-то причине судью приходится заменить, разбирательство начинают с самого начала (чтобы новый судья мог максимально полно ознакомиться со всеми деталями процесса).

После того как все доказательства исследованы, наступает черед прений. Прения — это речи лиц, которые участвуют в процессе. Здесь нужно обосновать свою позицию по делу, ссылаясь на обстоятельства, которые подтверждены исследованными в судебном заседании доказательствами, дать доказательствам свою оценку.

Затем суд удаляется в совещательную комнату для принятия решения. Приняв и подписав его, суд возвращается в зал заседаний, и председательствующий (или один из судей) объявляет решение суда.

Как правило, решение вызывает вопросы либо у истца, либо у ответчика (а бывает, что и у обоих), поэтому председательствующий устно разъясняет, в чем состоит суть решения и в какие сроки его можно обжаловать.

## Судебное решение

Как принимается решение? На чем основывается суд, вынося свой вердикт? Главное — это доказательства, которые предъявляют истец и ответчик. Кроме того, суд определяет, какие важные обстоятельства были установлены, а какие — нет, в каких правоотношениях находятся стороны и какой закон должен быть применен по делу.

Возможен вариант, что суд, изучив все обстоятельства, принимает решение, что заседание необходимо продолжить с целью изучения новых обстоятельств, потому что имеющихся слишком мало, чтобы вынести по ним окончательный вердикт.

Резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Объявленная резолютивная часть решения суда должна быть подписана всеми судьями и приобщена к делу.

А вот составление **мотивированного решения** (полного описания сути процесса и доводов, на основе которых суд пришел к тем или иным выводам) можно отложить, но не более чем на 5 суток.

Мировой судья имеет право вообще не составлять мотивированное решение, если никто из участников процесса не подал соответствующего заявления.

Подать его можно в течение трех дней со дня оглашения резолютивной части (если лица или их представители присутствовали на заседании суда) или не позднее пятнадцати дней (если не присутствовали).

**Важно знать**

*Истцы по делам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты госпошлины.*

# Глава 9 Привлечение собственников к участию в судьбе многоквартирного дома

Сегодня сфера ЖКХ считается одной из проблемных. Но причина этого не только в неэффективности некоторых управляющих организаций (работники которых до сих пор будто бы находятся в 80-х годах прошлого века), низкой компетенции отдельных руководителей ТСЖ и т. д. Причина еще и в том, что подавляющее большинство жителей домов относятся к самим зданиям как к автобусным остановкам: «Это меня не касается, пусть власти сами решают, что и когда ремонтировать». Зачастую жители могут быть уверены, что за их домом «плохо следят», но даже в этом случае они не станут приходить на общее собрание, разбираться в отчетах управляющей компании или предлагать свои идеи по изменению отношений с УК.

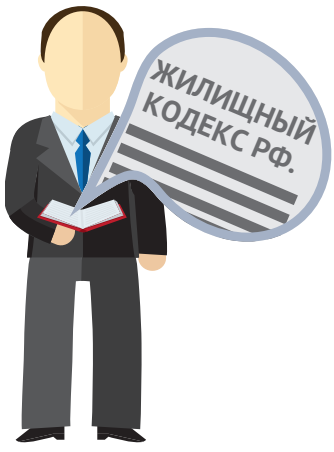
## Позиция «это не мое дело» и ее последствия

Между тем велика вероятность, что за собственную пассивность собственникам помещений придется платить рублем.

**ПРИМЕР** На общем собрании многоквартирного дома (которое, к радости председателя дома, таки удалось созвать) жильцам нужно было проголосовать за то, чтобы работы в их дома проводила управляющая компания N. Репутация у нее уже тогда была далеко не лучшей, но председатель уговаривал: «Вы только в бюллетенях проголосуйте, это чистая формальность! А ЖЭК у нас хороший будет, они капремонт обещали!» Большинство жильцов поставили свои подписи, даже не читая проект договора управления.

Ремонт в этом доме был. Дому в сорок квартир отремонтировали крышу, затратив на это полтора миллиона рублей!!! При этом на счету дома практически не было никаких накоплений на капремонт. Так дом попал «в кабалу» управляющей компании и, когда жители делали попытки избавиться от «опеки» УК (работала она из рук вон плохо), слышали в ответ: «Расторгнуть договор? Да пожалуйста! Вы только долги нам верните — и уходите на все четыре стороны!» При этом УК регулярно повышала плату за жилищные услуги — и жители вынуждены были платить.

Интересуйтесь законами и изучайте ЖКХ




Спор жильцов в вопросах содержания общего имущества тоже оканчивается плохо.

**ПРИМЕР** За право взять на обслуживание один из многоквартирных домов боролись две управляющие компании. Жильцы разделились на два лагеря: половина собственников созывали общий сбор и голосовали за управляющую компанию № 1, вторая половина — за управляющую компанию № 2. Дело дошло до того, что одни жильцы платили за обслуживание первой управляющей компании, другие — второй. Ни та, ни другая УК при этом толком не работали: зачем напрягаться, если ты не уверен, что дом «отойдет» тебе? Переходный период растянулся на несколько месяцев. В итоге, когда одна из организаций утвердилась в доме, собственникам пришлось заказывать больший объем жилищных услуг, чтобы привести общее имущество в терпимое состояние. Так разногласия жильцов ударили по ним рублем.

Общее имущество – это и ваше имущество, принимайте участие в его судьбе

Для того чтобы поддерживать дом в нормальном состоянии, собственники должны уяснить для себя следующие уроки:

- общее имущество собственников помещений — это тоже имущество, за которое нужно нести ответственность;
- никто, кроме собственников помещений, не может принять решение относительно его судьбы, поэтому необходимо, чтобы каждый собственник интересовался, чем живет дом, какие вопросы нужно решать и что по этому поводу собирается предпринять совет дома и организация, предоставляющая ЖКХ-услуги;
- не ленитесь ходить на очные собрания собственников, даже заведомо зная, что на них не будет кворума, ведь только там можно пообщаться и узнать мнение соседей по тем или иным вопросам;
- не допускайте своим поведением перехода очного собрания в хаотичную вакханалию, иначе вы не услышите мнения других людей, и никто не услышит вас;
- частный дом содержится исключительно на средства собственника, работы в многоквартирном доме также производятся на деньги жильцов, поэтому в наших интересах следить за тем, как они расходуются организациями, предоставляющими ЖКХ-услуги;
- состояние общего имущества напрямую сказывается на стоимости квартир или офисов в многоквартирном доме, поэтому при бесхозяйственном отношении к нему вы день за днем теряете свои деньги;
- необходимо иметь хотя бы базовые знания о сфере ЖКХ, ведь это сфера услуг, касающаяся самой дорогой части имущества граждан — недвижимости. Никто не покупает значительные по стоимости товары, не ознакомившись с характеристиками и документацией, не заключив договор купли-продажи хотя бы в форме чека. Точно так же мы не должны допускать предоставления нам непонятно каких жилищных услуг непонятно кем;
- потворствуя недобросовестным предпринимателям в вопросах управления общим имуществом за плату, которая для них является чисто символической, вы в течение нескольких месяцев ненадлежащего содержания дома потеряете в стоимости квартиры значительно больше, чем получили, поэтому хорошо подумайте, прежде чем «пускать козла в огород»;
- большое значение в судьбе многоквартирного дома имеет прове-

Контролируйте расходы
УК по вашему дому

дение эффективных общих собраний собственников помещений, поэтому нужно помогать совету многоквартирного дома и его председателю в подготовке данных мероприятий и их проведении.

## Эффективное общение на очном собрании собственников

Собрания собственников крайне важны — с этим вряд ли будет спорить даже мало-мальски разбирающийся в ЖКХ человек. Именно здесь решаются ключевые вопросы о том, с какой УК заключить договор, как распределить средства, накопленные на капремонт, и т. д.

Но в реальности такие собрания нередко превращаются в балаган, где жители соревнуются в громкости крика и яростности эпитетов. Чтобы этого не допустить, совету дома вместе с его председателем нужно провести серьезную подготовительную работу.

1 Установите правила проведения собрания.

Запишите четкий регламент собрания и познакомьте с ним всех жителей. Оформите регламент в виде документа — так его «вес» будет солиднее. Определите в нем:

- очередь, по которой будут выступать докладчики;
- кто станет модератором собрания (человеком, который будет вести его и передавать слово следующему оратору);
- каковы временные границы выступлений: например, 20 минут на основной доклад, 5 минут на реплики содокладчиков и по 2 минуты на ответы на вопросы жильцов;
- каким образом будет производиться голосование: поднимать руки, заполнять бюллетени и т. д.

2 Заранее познакомьте собственников с сутью вопросов, которые будут обсуждаться на общем сборе.

Обычно в уведомлении о собрании пишут, где и когда можно посмотреть материалы «по теме», но, как правило, большин-

Принимайте участие в общих собраниях дома

Активно участвуйте на собраниях в обсуждении судьбы дома

ство жителей просто «не доходит» до предварительного знакомства. Поэтому сделайте краткое резюме того, о чем пойдет речь, распечатайте его и разложите по почтовым ящикам. Люди прочитают, заинтересуются, и в таком случае наверняка явка на собрании будет выше необходимого минимума.

3 Грамотно определитесь с местом проведения собрания.

Если погода ожидается дождливая и холодная, не собирайте людей на улице у подъезда: даже те, кто придет на сбор, постоят пару минут и уйдут домой, греться. В вашем доме нет подходящего помещения, которое могло бы вместить всех? Договоритесь с соседним детсадом, клубом или школой — вам наверняка пойдут навстречу, дав возможность провести собрание в то время, когда уроков или занятий уже нет.

А вот в теплый летний день лучше собираться во дворе — велика вероятность, что к вам присоединятся жильцы, которые идут домой после работы. Заинтересовавшись общим сбором, они остановятся, прислушаются к обсуждению и вряд ли смогут проигнорировать собрание.

## Варианты выхода из конфликта

Итак, вы обеспечили все условия для того, чтобы собрание прошло успешно. Но расслабляться рано: вопросы ЖКХ всегда вызывают массу эмоций, поэтому велика вероятность, что жильцы дома, увлекшись обсуждением, могут распалиться, перейти на личности, а потом и вовсе затеять драку (увы, и такие случаи тоже бывают).

Итак, рассмотрим классический вариант: обсуждая один из жилищно-коммунальных вопросов (к примеру, сколько денег платить за капремонт дома), жильцы разделились на несколько лагерей, каждый из которых не хочет уступать, отстаивая свое мнение. Как действовать?

### Вариант 1. Стоять на своем до конца.

Имеет смысл в том случае, когда вопрос крайне принципиален и вы совершенно точно знаете, что правота на вашей стороне. К примеру, если противоборствующий лагерь откровенно действует в интересах недобросовестных компаний, «проталкивая» их в ваш дом.

Минусов у этого варианта немало. Во-первых, противник тоже может «упереться рогом», и ситуация зайдет в тупик. Во-вторых, даже если вы добьетесь своего, среди недовольных жильцов сформируется устойчивая оппозиция, которая при каждом случае может выступать против ваших решений — что называется, «из принципа».

### Вариант 2. Уступить противоположной стороне.

Имеет смысл в том случае, если для вас решение не принципиально (например, в какой цвет красить лавочки у подъезда — в красный или в зеленый), гораздо важнее сохранить добрые

отношения с жителями.И, конечно, уступить придется, если вы окажетесь в абсолютном меньшинстве.

Минусом может стать потеря вашего авторитета у собственников, но только в том случае, если вы бились за свою точку зрения до конца, но под напором общего собрания уступили. Если же вы, понимая, что в данный момент вам выиграть не удастся, согласитесь с жильцами в момент, когда спор еще только зарождается, — вы выиграете, приобретя репутацию чуткого, прислушивающегося к мнениям жителей председателя или члена совета дома.

### Вариант 3. Пойти на компромисс.

Имеет смысл практически во всех случаях: идя на взаимные уступки, противоборствующие стороны в итоге обнаруживают, что существует вариант, удовлетворяющий всех. Более того, люди чувствуют, что их мнение уважают, с ними советуются, а это располагает к дальнейшей конструктивной работе.

Правда, чем дольше тянется спор (порой он переходит от собрания к собранию), тем меньше шансов найти компромисс. В данном случае в ход идут уже не факты, а эмоции, которыми трудно управлять с помощью доводов рассудка.

Для того чтобы выработать компромиссный вариант, необходимо подготовиться к переговорам, для чего определиться с рядом важных моментов:

1. Как воспринимается проблема противной стороной?
2. Что лежит в основе проблемы и ее значение для каждой из сторон?
3. Что скрывается за реакциями противоположной группы собственников в доме?
4. Соответствует ли поведение каждого из оппонентов сложившейся ситуации?
5. На какие уступки я и мои сторонники готовы пойти, чтобы решить проблему?
6. От чего мы категорически не намерены отказываться?
7. Что мы можем дополнительно предложить противоположной стороне для того, чтобы найти компромисс?
8. Что будет, если мы все-таки не достигнем согласия?

**Важно знать**

*Обсуждать вопрос нужно только с одним или максимум двумя-тремя делегатами из «лагеря противника». Пытаться договориться о чем-то сразу с парой десятков человек невозможно.*

Затем переходите к обсуждению с противоположной стороной.

Старайтесь всеми силами разрешить спор. Любой конфликт, если его не «победить», приносит его участникам лишь минусы, а предмет спора зачастую скрывается за нагромождением эмоций.

МИНСТРОЙ
РОССИИ

**Москва, 2015 год**