

## АННОТАЦИЯ

Вашему вниманию представлена вторая часть первого в России учебника для потребителей услуг ЖКХ. Специфические отраслевые темы рассказываются простым языком с иллюстрациями и доступными разъяснениями.

Азбука для потребителей услуг ЖКХ подготовлена в целях повышения грамотности потребителей жилищно-коммунальных услуг, формирования хозяйственного отношения к общему имуществу в доме. Учебный материал второй части учебника содержит детальный разбор жилищного законодательства по вопросу содержания и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

Азбука для потребителей услуг ЖКХ будет интересна всем, кто владеет и пользуется собственностью в многоквартирном доме и желает улучшить свои знания по управлению имуществом. Книга научит экономить плату за услуги, а именно — выступать грамотным заказчиком жилищных услуг, рационально использовать коммунальные услуги.



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 извращением 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.

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 спе-

Где это сказано?  
п. 10 Правил  
содержания  
общего имуще-  
ства в много-  
квартирном  
доме, утверж-  
денных поста-  
новлением  
Правительства  
РФ №491 от  
14.05.2013 года

Где это сказано?  
Постановление  
Правительства  
от 3 апреля 2013  
г. №290 «О  
минимальном  
перечне услуг и  
работ, необходи-  
мых для обеспе-  
чения надлежаще-  
го содержания  
общего имуще-  
ства в много-  
квартирном  
доме, и порядке  
их оказания и  
выполнения»

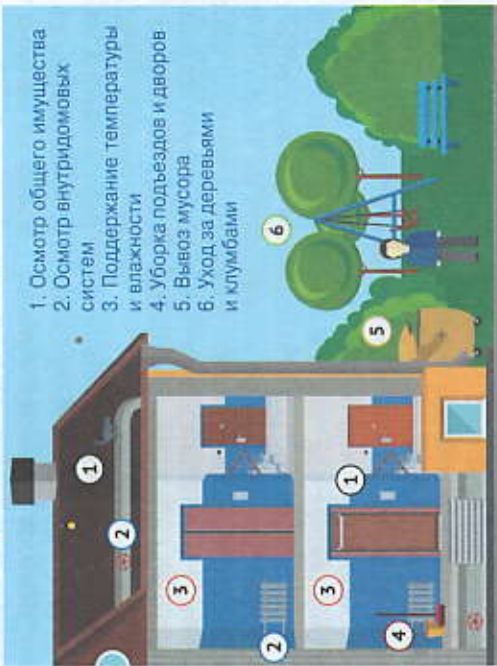
## СОДЕРЖАНИЕ

### Жилищные услуги

- Что входит в содержание дома? ..... 3
- Содержание земельного участка многоквартирного дома ..... 5
- Услуги по управлению многоквартирным домом ..... 6
- Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества ..... 7
- Как правильно сделать заказ на проведение текущего ремонта? ..... 7
- Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги. На что имеет право потребитель? ..... 9
- Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения? ..... 10



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



**ВАЖНО ЗНАТЬ**  
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 несущих конструкций дома;
- работы, необходимые для надлежащего содержания инженерно-технических систем;
- сухая и влажная уборка помещений и двора, дезинфекция, дератизация помещений.

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

сведения в течение 5 рабочих дней (заклывая 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 двор-

циальное 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, кустарниками, клумбами во дворе.**

С апреля 2016 года плата за содержание общего имущества будет включать в себя также плату за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании общего имущества в многоквартирном доме.

Размер платы будет формироваться 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 отказываться 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 стоимости. Управляющей организацией по их стоимости. Установить размер платы в одностороннем порядке собственники не имеют права. Если собственники не устраивает перечень услуг по содержанию общего имущества или их стоимость, предлагаемые конкретной УК, и если не получается договориться, то необходимо рассмотреть предложение других управляющих организаций выбрать подходящую.

Собственники помещений имеют право в любое время затребовать у УК перечень работ и информацию о том, с какой периодичностью они проводились. Организация обязана предоставить эти

**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 1-м 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.



нике. 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. Если же на улице гололед, работники управляющей организации должны обрабатывать дорожку пескосоляной смесью.

Сосульки и наледь на крыше нередко становятся причиной конфликтов жильцов дома с управляющей организацией. Помните, что сбивание сосулек и наледь 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.

### 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:

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

В 2015 году в Жилищный кодекс РФ приняты изменения, в результате которых управляющая организация или ТСЖ в составе услуг по управлению многоквартирным домом обязаны осуществлять по заявлению собственников, обладающих не менее чем 10 % квадратных метров от площади всех жилых и нежилых помещений, содействие в организации и проведении общего собрания. Такая обязанность возникает только если в многоквартирном доме принято соответствующее решение общего собрания.

ния собственников о праве 10% попросить содействия в проведении голосования.

### Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества

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 с учетом предложений управляющей 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. Размер платы устанавливается на срок не менее чем 1 год.

### 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

Где это сказано?  
ч. 7 ст. 156  
Жилищного  
кодекса РФ

Где это сказано?  
п. «б» п. 4  
Правил  
осуществления  
деятельности  
по управлению  
многоквартир-  
ными домами  
(утв. постанов-  
лением Прави-  
тельства РФ от  
15 мая 2013 г.  
№ 416)

Где это сказано?  
ч. 2 ст. 153  
Жилищного  
кодекса РФ

**ВАЖНО ЗНАТЬ**  
Если от соб-  
ственников  
квартиры  
требуют  
послать долги  
ее предыдущего  
владельца, это  
абсолютно  
незаконно!

Отдельная  
ситуация  
сказывается по  
оплате взносов  
на капитальный  
ремонт. Новый  
собственник  
обязан оплатить  
долг предыдущего  
собственника.



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.

обходимо 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 определяются по указанным позициям, тог-

#### Где это сказано?

п. 12 Правил содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. №491

да 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.

#### 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:

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

$\Delta P$  – размер уменьшения платы за содержание и ремонт жилого помещения (в рублях);

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

$n_m$  – 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.

**ВАЖНО ЗНАТЬ**  
В договоре нужно максимально подробно и четко прописать весь порядок и условия, которые собственники обязаны утвердить при заказе работ. Тогда УК не сможет назвать 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.



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?

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). 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

#### ВАЖНО ЗНАТЬ

Обязательно потребуйте от сотрудника, который принял ваш телефонный звонок, чтобы тот предоставил вам свою фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрирован, 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.

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 которых 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, еще 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.