



Жилищные услуги

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----------|
| ЖИЛИЩНЫЕ УСЛУГИ | 1 |
| Что входит в содержание дома? | 1 |
| Содержание земельного участка многоквартирного дома | 3 |
| Коммунальные услуги, потребляемые в целях надлежащего содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 4 |
| Услуги по управлению многоквартирным домом | 7 |
| Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества | 7 |
| Как правильно принять и реализовать решение о проведении текущего ремонта | 9 |
| Невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги. На что имеет право потребитель? | 10 |
| Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения? | 11 |

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.

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», примерно 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 лампы. Передавать их специальным организациям, которые имеют право утилизировать такого рода отходы, – тоже обязанность управляющих компаний.
 6. Уход за деревьями, клумбами, кустарниками во дворе.
 7. Работы по обеспечению требований пожарной безопасности.
 8. Обеспечение устранения аварий на внутридомовых инженерных сетях.
- С января 2017 года плата за содержание общего имущества включают в себя также плату за коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме.

Еще раз следует подчеркнуть, что приведенный список – это лишь минимальный набор обязательств УК и ТСЖ. Собственники помещений не имеют права заказывать управляющей компании объем работ меньше, чем отражено в указанном перечне, а управляющая компания или ТСЖ не вправе

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

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

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядок их оказания и выполнения».

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 так же 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 (тоже 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.



1. Осмотр общего имущества
2. Осмотр внутридомовых систем
3. Поддержание температуры и влажности
4. Уборка подъездов и двора
5. Вывоз мусора
6. Уход за деревьями и клумбами

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

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.

Есть два вида общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме обслуживать и ремонтировать которые имеют право исклю-

ВАЖНО!

Обратите внимание, чем больше услуг вы закажете у управляющей компании, тем больше вам придется за них платить. При желании, можно ограничиться эконом-вариантом, 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;
- «обеспечение требований пожарной безопасности;
- обеспечение аварийно-диспетчерского обслуживания.

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

чительно специализированные организации – это лифты и внутридомовое газовое оборудование. Договор на техническое обслуживание со специализированной организацией обязано заключить лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом (ТСЖ, управляющая организация или, при непосредственной форме управления – уполномоченный решением общего собрания один из собственников помещений в таком доме).

Аналогичное решение может быть принято на общем собрании членов ТСЖ. Периодичность выполнения работ и оказания услуг по содержанию общего имущества устанавливается в договоре управления, а в случае, если домом управляет Товарищество собственников жилья – в смете расходов на содержание общего имущества.

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 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 и ТСЖ. 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.



Четко прописывайте в договоре с УК условия вывоза мусора и уборки территории.



Если домом управляет ТСЖ, то все эти вопросы должны быть проработаны при составлении сметы расходов на содержание общего имущества.

УБОРКА СНЕГА может стать основной головной болью жителей, если зимой управляющая компания сочтет сэкономить на дворнике. 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 пескосоляной 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.

Коммунальные услуги, потребляемые в целях надлежащего содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

Как указывалось ранее с 01 января 2017 года в состав услуг по содержанию общего имущества входят также коммунальные услуги, потребляемые в целях его надлежащего содержания. Речь идет о горячем водоснабжении,

холодном водоснабжении, водоотведении, электроснабжении. Теперь плата за эти ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества, начисляется управляющими организациями или ТСЖ, выбранными в доме, даже если коммунальные услуги индивидуального (квартирного) потребления оплачиваются в ресурсоснабжающие организации. При непосредственном управлении плату за все коммунальные ресурсы, как и раньше, начисляют ресурсоснабжающие организации.

Коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества – это коммунальные ресурсы, 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 и т. д. Схема начисления платы за них несложная, – объем общедомовых нужд, приходящийся на конкретную квартиру в доме, умножают на тариф.

Объем коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества собственников помещений, определяется несколькими способами.

1 способ. При отсутствии общедомовых счетчиков коммунальных ресурсов – по нормативу. Норматив устанавливается Правительством региона.

ПРИМЕР! Рассчитаем размер платы за холодную воду,

потребляемую в целях содержания общего имущества по нормативу!

- тариф на холодное водоснабжение – 18 рублей 16 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: $0,041 \times 100 = 41$ куб. м

Размер платы за эту коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв. м. составит: $41/3600 \times 42 \times 18,16 = 8$ рублей 69 копеек

2 способ. Если в доме установлен общедомовой прибор учета в течение года плата за коммунальные услуги, потребляемые в целях содержания ОДИ, в течение года начисляется также по нормативу. При этом исполнитель услуги обязан сделать корректировку платы исходя из фактического объема ресурса, затраченного на содержание мест общего пользования.

Фактический объем коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания общего имущества, узнают, вычитая из показаний общедомового 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 его делят на общую площадь всех жилых и нежилых помещений в доме и умножают на общую площадь помещения, которым владеет собственник.

При этом потребление ресурсов «по факту» может оказаться как ниже, так и выше нормативных объемов. Превышение расходов над нормативом – ситуация неправильная, необходимо собственникам совместно с управляющей организацией принимать меры по их уменьшению.

ПРИМЕР! Вновь рассчитаем плату за холодную воду – но уже по факту.

Возьмем абстрактные показатели:

- тариф на холодное водоснабжение – 18 рублей 16 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: $48 \times 42 / 3600 \times 18,16 = 10$ рублей 17 копеек

Для того, чтобы такого превышения не возникало, законодательство предоставляет управляющим организациям и ТСЖ целый ряд инструментов для организации качественного учета потребляемых коммунальных ресурсов.

1. Проведение проверок работы приборов учета в квартирах и правильности передачи их показаний;
2. Проведение проверок на предмет наличия незаконных подключений к внутридомовым инженерным сетям;
3. Упрощенный порядок составления актов фактического проживания незарегистрированных потребителей коммунальных услуг в квартирах, не установивших счетчики;
4. Повышающие коэффициенты на нормативы потребления коммунальных ресурсов в квартирах, не установивших счетчики.

Однако возникает вопрос если превышение фактического потребления над нормативным все-таки произошло, то куда его деть? Если домом управляет управляющая организация, превышение над нормативным объемом будет ее убытком, ведь именно управляющая организация ответственна за обеспечение надлежащего содержания общего имущества, а значит и за то, чтобы фактический объем коммунальных ресурсов, которые тратятся на его содержание не превышал норматива. Если же домом управляет ТСЖ, то превышение будет убытком ТСЖ и собственникам придется решать вопрос, каким образом его оплачивать, ведь ТСЖ – это объединение собственников, а значит именно они ответственны за контроль расхода ресурса в доме. Кроме того в товариществе нет других денег, кроме денег собственников помещений в многоквартирном доме. При этом членам ТСЖ нужно задуматься над тем, насколько компетентно правление такого ТСЖ, если при всех имеющихся инструментах контроля и учета потребления ресурсов в доме допускается перерасход!

3 способ. Собственники могут принять решение на общем собрании и оплачивать коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества сразу по факту исходя из разницы потребления ресурса по общедомовому счетчику и суммы начислений в квартирах и нежилых помещениях. Однако, в этом случае нормативное ограничение не действует. Если в доме возникнет перерасход, то оплатить придется весь потребленный ресурс.

4 способ. Собственники могут принять решение на общем собрании об оплате коммунальных ресурсов, потребляемых в целях содержания обще-

го имущества, в течение года исходя из среднемесячного потребления за прошлый год с производством корректировки по фактическому потреблению.

5 способ. Если в доме установлены приборы учета с системой автоматической передачи данных, то плата за коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества, рассчитывается тоже по факту. При этом количество потребленного ресурса в квартирах и нежилых помещениях определяется по данным, автоматически переданными «умными» счетчиками. Для применения такого способа не требуется принимать решение на общем собрании. Установка автоматизированных систем сбора и передачи показаний может производиться за счет средств капитального ремонта, если этот вид работ включен в региональный закон о капитальном ремонте.

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;
- Раскрытие информации на сайте ГИС ЖКХ;
- Подготовку предложений по вопросам содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме.
- Ведение актуального реестра собственников помещений в многоквартирном доме с целью проведения общих собраний.
- 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 собственников о праве 10% попросить содействия в проведении голосования. При этом данная услуга оказывается собственникам на возмездной основе.

Оплата услуг и работ по содержанию общего имущества

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. Исклю-

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?
ч. 7 ст. 156
Жилищного кодекса РФ

чение составляет плата за коммунальные ресурсы, потребляемые в целях содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, которая устанавливается по правилам жилищного законодательства (подробнее об этом – в соответствующем параграфе справочного пособия). 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 не получается договориться, то необходимо рассмотреть предложения других управляющих организаций и выбрать подходящую. Если же собственников вообще не устраивают качество работ или их стоимость, предлагаемые управляющими организациями, работающими на рынке, то в этом случае, они имеют право создать ТСЖ и самостоятельно контролировать предоставление услуг.

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

ч. 8 ст. 156
Жилищного кодекса РФ

В случае если домом управляет Товарищество собственников жилья, размер платы за содержание общего имущества устанавливается органами управления ТСЖ. Как правило, исходя из принятой сметы расходов на содержание общего имущества. Смета составляется правлением ТСЖ и утверждается на общем собрании членов товарищества.

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

ч. 4 ст. 158
Жилищного кодекса РФ

Бывают и такие случаи, когда собственники не согласовали с управляющей организацией размер платы на общем собрании, но продолжают с ней работать. В этом случае они оплачивают жилищные услуги по расценкам, устанавливаемым местной администрацией, а в городах Москва и Санкт-Петербург – органами государственной власти этих регионов. Расценки муниципалитетов и региональных гос. органов формируются не произвольно, а с учетом методических рекомендаций, утвержденных Министерством строительства от 06.04.2018 № 213/пр и ЖКХ РФ.

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

ч. 2 ст. 153
Жилищного кодекса РФ

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.

ВАЖНО!

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.

Если управляющая организация, ТСЖ или кооператив, управляющие домом необоснованно завысили плату за жилищные услуги, и потребитель, заметив это, обратился к ним с соответствующим заявлением, недобросовестные участники рынка будут обязаны не только сделать перерасчет, но и выплатить потребителю штраф в размере 50% от неправильно начисленной суммы. Исполнитель жилищных услуг освобождается от уплаты штрафа, если исправил неверный счет до момента получения заявления от гражданина.

Штраф выплачивается не позднее двух месяцев с момента получения заявления о завышенных платежах от потребителя, при условии, что организация, управляющая домом, действительно неправомерно завысила платежи. Штраф выплачивается не в денежной форме, а путем уменьшения на сумму штрафа платежей в очередном счете на оплату ЖКУ.

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

ч. 11–13 ст. 156
Жилищного кодекса РФ

Как правильно принять и реализовать решение о проведении 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).

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

СОВЕТ

Попросите управляющую компанию составить не одну, 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.

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 эконом-вариант, 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.

ВАЖНО!

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).

Ведение вопросов текущего ремонта можно поручить совету дома. За данное решение должны проголосовать собственники, обладающие двумя третями квадратных метров площади жилых и нежилых помещений в доме. В этом случае проводить общие собрания собственников по вопросам проведения текущих ремонтов будет не нужно. Все полномочия по данному вопросу будут в руках совета дома.

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 – слиш-

ком 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 – и 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:

ΔP – 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_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.

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

ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?

Правила изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 410



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

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.

ВАЖНО!

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

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 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 тп.)

Если же во время проверки всем стало очевидно, что нарушения нет и не было, это все 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 обращаться с письменной претензией в управляющую организацию.

ВАЖНО!

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

Если ответа на заявление собственников нет, копия акта может быть приложена к заявлению в органы государственного жилищного надзора, лицензионного контроля или служить доказательством неисполнения управляющей организацией возложенных на нее обязательств или условий договора управления в судебном споре.