

**Действия потребителя коммунальных услуг
в случае нарушения их качества и повреждений внутридомовых
инженерных систем многоквартирного дома.**

Управляющая организация (далее - УО) для текущего контроля за работой внутридомовых инженерных систем многоквартирного дома, качества предоставляемых потребителям коммунальных ресурсов обязана организовать аварийно-диспетчерскую службу (далее - АДС) или заключить договор с организацией, осуществляющей деятельность по аварийно-диспетчерскому обслуживанию.

Организация аварийно-диспетчерского обслуживания относится к лицензионным требованиям УО и должна соответствовать правовым нормам, установленными «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами», утверждённые постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 №416 (далее - *Правила №416*).

Потребитель при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги (аварии на общедомовых инженерных системах, расположенных в жилом помещении: холодного, горячего водоснабжения, газоснабжения, водоотведения и отопления) немедленно уведомляет по телефону АДС. Он обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, вид такой коммунальной услуги или место аварии.

Сотрудник АДС обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации. Ответить на телефонный звонок он должен в течение не более 5 минут, а в случае невозможности ответа в указанный срок - должен связаться с звонившим посредством телефонной связи в течение 10 минут после поступления звонка либо в случае технической возможности оставить голосовое сообщение или электронное сообщение.

Не выполнение процедуры взаимодействия с АДС может повлиять на результат рассмотрения конфликтной ситуации, связанной с аварией на внутридомовых инженерных системах, в суде. Потребитель должен прежде всего сообщить о аварии в АДС, в дальнейшем, по возможности, приступить к устранению аварийной ситуации. (*Определение ВС РФ от 09.02.2021 №4-КГ20-58-К1*).

В случае если сотруднику АДС известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику АДС не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Если не согласовано время проведения проверки, то проверка назначается не позднее 2 часов с момента сообщения о нарушении качества коммунальной услуги.

По окончании проверки составляется акт проверки. Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются:

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги;
- использованные в ходе проверки методы (инструменты);
- выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передаётся заявителю (или его представителю), второй экземпляр остаётся у УО, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

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

При уклонении заявителя от согласования времени проведения проверки УО, а равно при уклонении его от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги представитель УО составляет акт, который подписывается представителем УО и не менее 2 незаинтересованными лицами.

В случае непроведения УО проверки в срок, а также в случае невозможности уведомить её о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной АДС потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие представителя УО. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем Совета многоквартирного дома.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несёт УО. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить УО расходы на её проведение.

Если относительно факта нарушения качества коммунальной услуги возникли разногласия, то назначается повторная проверка с участием приглашённых УО представителей государственной жилищной инспекции и общественного объединения потребителей.

Датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

а) дата и время обнаружения УО факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные УО в журнале учета;

б) дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества коммунальной услуги, если в ходе проведённой проверки такой факт будет подтверждён;

в) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учёта.

г) дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества предоставляемых коммунальных услуг, составленном потребителем в случае непроведения УО проверки в срок, а также в случае невозможности уведомить её о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы АДС, если нарушение качества было подтверждено в ходе проверки.

Акт о нарушении качества коммунальных услуг является основанием для уменьшения размера платы за некачественную услугу и не позволит УО в случае остатка денежных средств от выполнения договора управления (когда фактические расходы УО оказались меньше тех, которые учитывались при установлении размера платы за содержание жилого помещения) использовать его по своему усмотрению (*пункт 12 статья 162 ЖК РФ*).

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества определён в разделе X «Правил предоставления коммунальных услуг...», утверждённых постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (*далее - Правила №354*).

В случае причинения УО ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме представитель УО и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащий описание причинённого ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен УО и подписан ею не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в АДС. При невозможности

подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан помимо УО 2 незаинтересованными лицами. (*Статья 152 Правил №354*).

В случае возникновения аварийной ситуации АДС выясняет причины, объём ремонтных работ и принимает оперативные решения о взаимодействии с иными аварийно-ремонтными службами. АДС организует исполнение поступившей заявки в сроки, установленные Правилами №416:

- локализация (отключение, отсоединение повреждённых участков систем) аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения не более чем **в течение получаса** с момента регистрации заявки;

- ликвидация засоров внутридомовой системы водоотведения **в течение двух часов** с момента регистрации заявки;

- ликвидация засоров мусоропроводов внутри многоквартирных домов **в течение 2 часов** с момента регистрации заявки;

- устранение аварийных повреждений внутридомовых инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и внутридомовых систем отопления и электроснабжения в срок **не более 3 суток** с даты аварийного повреждения.

При этом пользователь помещения в многоквартирном доме должен быть **в течение получаса** с момента регистрации заявки проинформирован о планируемых сроках исполнения заявки.

В случае если исполнение заявки требует доступа сотрудника АДС в жилое помещение, АДС информирует пользователя такого помещения:

- о планируемой дате и времени начала исполнения заявки;
- причинах необходимости предоставления доступа в помещение;
- фамилии, имени, отчестве сотрудника АДС, который будет осуществлять исполнение заявки.

Сотрудник АДС обязан иметь при себе служебное удостоверение, опознавательный знак (бейдж, нашивка на одежду и др.) с указанием названия организации, фамилии, имени, отчества и профессиональной специализации, а также одноразовые бахилы.

17.05.2025

В.Бабичев