



**СЛУЖБА
строительного надзора и
жилищного контроля
Красноярского края**

Руководителям организаций,
осуществляющих деятельность по
управлению многоквартирными
домами, расположенными на
территории Красноярского края

Парижской Коммуны, д. 33,
г. Красноярск, 660049
Факс: (391) 212-45-88
Телефон: (391) 212-46-31
<https://www.krasnadzor.ru>
E-mail: public@krasnadzor.ru

№ 100-7660/14 от 10.11.2023

На № _____

Информационное письмо

В службу строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (далее – Служба) из различных источников поступают обращения жителей многоквартирных домов по вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

По результатам рассмотрения таких обращений Служба отмечает недостаточность или вовсе отсутствие принимаемых мер реагирования со стороны организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, расположенными на территории Красноярского края, в случаях:

1) когда управляющая многоквартирным организация является исполнителем коммунальной услуги, производит начисление платы собственникам жилых помещений в доме за услугу, и ее предоставление ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, вызвано параметрами поставляемого ресурсоснабжающей организацией соответствующего коммунального ресурса и (или) авариями на внешних централизованных инженерных системах ресурсоснабжения;

2) когда управляющая многоквартирным организация не является исполнителем коммунальной услуги, но в ее адрес поступают сообщения от жителей многоквартирного дома о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

В связи с чем, Служба в целях стимулирования добросовестного соблюдения обязательных требований организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, расположенными на территории Красноярского края, сообщает следующее.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354), «исполнитель» – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги, а «ресурсоснабжающая организация» – это юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу коммунальных ресурсов (отведение сточных вод).

При этом в ряде случаев, перечисленных в статье 157.2 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ), пункте 17 Правил № 354, одно и то же лицо может одновременно обладать статусом, как исполнителя коммунальной услуги, так и ресурсоснабжающей организации, однако в понимании Правил № 354 «исполнитель» и «ресурсоснабжающая организация» все же не являются тождественными понятиями. И в том случае, когда исполнителем коммунальных услуг является организация, осуществляющая управление многоквартирным домом, будь то управляющая компания, товарищество собственников жилья (недвижимости) или иной специализированный потребительский кооператив, все обязанности исполнителя, предусмотренные действующим жилищным законодательством, возлагаются именно на такую организацию.

Так, в соответствии с пунктом 31 Правил № 354 исполнитель, среди прочего, обязан:

- предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества, параметры которого перечислены в Приложении № 1 к Правилам № 354;

- принимать в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами, сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки;

- вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;

- информировать потребителей в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами, о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

В то же время, в соответствии с Главой X Правил № 354 при обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, всем или части потребителей в связи с

нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя 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 аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки, по результатам которой составляется соответствующий акт.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме, а если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

Обращаем внимание, что в случае, если исполнителем коммунальной услуги является организация, осуществляющая управление многоквартирным домом, обязанность по соблюдению вышеприведенных требований, в том числе в части предоставления коммунальной услуги соответствии с параметрами качества, предусмотренными Приложением № 1 к Правилам № 354, не ставится в зависимость от причины нарушения качества коммунальной услуги (из-за подачи в дом коммунального ресурса, несоответствующего необходимым параметрам, или же из-за ненадлежащего содержания управляющей организацией внутридомовых инженерных систем, иного общего имущества).

Одновременно, в соответствии со статьей 161 ЖК РФ при управлении многоквартирным домом товариществом собственников жилья либо

жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом, управляющей организацией указанные лица должны обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, к предоставлению коммунальных услуг, а также несут ответственность перед собственниками помещений в доме за предоставление коммунальных услуг в зависимости от уровня благоустройства данного дома, качество которых должно соответствовать требованиям Правил № 354.

Таким образом, управляющая многоквартирным домом организация, которая является исполнителем коммунальной услуги, в случае предоставления такой коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, даже вызванного параметрами поставляемого ресурсоснабжающей организацией соответствующего коммунального ресурса и (или) авариями на внешних централизованных инженерных системах ресурсоснабжения не должна бездействовать и обязана принимать меры, направленные на возобновление предоставления коммунальной услуги надлежащего качества.

Вместе с этим, если исполнителем коммунальной услуги в многоквартирном доме является ресурсоснабжающая организация, данное обстоятельство не исключает обязанности, возложенные на организацию, осуществляющую управление многоквартирным домом, пунктом 31(1) Правил № 354, в том числе:

- принимать в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами, сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (которые могут поступать в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации), организовывать и проводить совместно с ресурсоснабжающей организацией проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя;

- осуществлять контроль качества коммунальных ресурсов и непрерывности их подачи до границ раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, определяемых в договоре ресурсоснабжения.

Кроме того, в данной ситуации на управляющую организацию также возложена обязанность компенсировать ресурсоснабжающей организации, предоставляющей коммунальные услуги собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме, в течение 10 рабочих дней со дня получения от нее соответствующего требования расходы, фактически понесенные ресурсоснабжающей организацией вследствие изменения размера платы за коммунальные услуги по причине предоставления

коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества.

Такая компенсация производится в случае, если предоставление коммунальных услуг с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и (или) с нарушением качества вызвано ненадлежащим исполнением обязанностей по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме лицом, осуществляющим управление многоквартирным домом, что установлено актом проверки факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, составленным в соответствии с настоящими Правилами, при условии отсутствия зафиксированных нарушений качества коммунальных ресурсов и (или) перерывов поставки коммунальных ресурсов со стороны ресурсоснабжающей организации до границ общего имущества в многоквартирном доме и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения указанного дома.

Таким образом, организация, которая осуществляет управление многоквартирным домом, но не обладает статусом исполнителя коммунальной услуги, не должна игнорировать поступающие в ее адрес обращения жителей дома по вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, и обязана принимать необходимые меры, направленные на доведение до соответствующей ресурсоснабжающей организации – исполнителя услуги сведений о вышеуказанных фактах и организацию проверки качества коммунальной услуги.

Дополнительно информируем организации, осуществляющие предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами, что несоблюдение обязанностей, предусмотренных пунктами 31 или 31(1) Правил № 354, является нарушением лицензионных требований, а их выявление в ходе внепланового контрольного (надзорного) мероприятия, которое может быть проведено Службой в случае поступления, например, соответствующих обращений граждан, будет, в свою очередь, являться основанием для выдачи обязательного к исполнению предписания, а также возбуждения в отношении управляющей организации и (или) ответственного должностного лица такой организации дела об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена статьей 14.1.3 КоАП РФ и может быть выражена, в том числе в виде дисквалификации должностного лица на срок до трех лет.

Заместитель руководителя службы



Э.В. Шаповалов