

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ  
В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ  
ХОЗЯЙСТВЕ

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОКЛАД

УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА  
В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Калуга  
2020

- 340 **Защита прав потребителей при оказании услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.** Специальный доклад Уполномоченного по правам человека в Калужской области Зельникова Ю.И. – Калуга: ИП Стрельцов И.А. (Изд-во «Эйдос»). 2020, – 88 с.

Специальный доклад Уполномоченного по правам человека в Калужской области посвящен вопросам соблюдения и защиты отдельных прав граждан-потребителей при оказании услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве как одной из важных социально значимых функций государства.

Анализируются проблемы в теории права и практике применения, а также формулируются рекомендации по решению проблемных вопросов.

Для руководителей федеральных и региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления, региональных уполномоченных по правам человека, адвокатов, юридических клиник ВУЗов, негосударственных центров бесплатной юридической помощи, преподавателей и студентов вузов, а также для всех заинтересованных лиц.

**ББК 67.404**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. Введение.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Общие положения.....</b>	<b>5</b>
<b>III. Вопросы соблюдения и защиты отдельных прав потребителей при оказании услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве на территории Калужской области .....</b>	<b>11</b>
1. Практика и проблемы реализации государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства.....	11
2. Защита прав граждан при предоставлении коммунальных услуг.....	29
3. Защита прав граждан при ненадлежащем оказании услуг и выполнении работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме управляющими (обслуживающими) организациями.....	37
4. Защита прав граждан при расчете платы за жилое помещение и коммунальные услуги .....	45
<b>IV. Анализ законодательного и нормативного регулирования отдельных вопросов в сфере жилищно-коммунального хозяйства и предложения по его совершенствованию .....</b>	<b>58</b>
<b>V. Заключение.....</b>	<b>69</b>
<b>VI. Рекомендации Уполномоченного по правам человека в Калужской области .....</b>	<b>73</b>
<b>VII. Приложения.....</b>	<b>78</b>
<i>Приложение № 1. Из переписки Уполномоченного по правам человека в Калужской области по жалобам граждан .....</i>	<i>78</i>
<i>Приложение № 2. Перечень сокращений, использованных в докладе .....</i>	<i>85</i>

## I. ВВЕДЕНИЕ

Доклад подготовлен в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона Калужской области от 10.06.2002 № 124-ОЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Калужской области».

Доклад составлен на основе: проведенного Уполномоченным по правам человека в Калужской области (далее – Уполномоченный) мониторинга соблюдения прав и свобод граждан, проживающих на территории Калужской области; информации, предоставленной Управлением Роспотребнадзора по Калужской области, Государственной жилищной инспекцией Калужской области, министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области; анализа нормативных правовых актов федерального и регионального уровня, анализа судебной практики и научной литературы, посвященной реализации права граждан-потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Уполномоченный выражает искреннюю признательность всем участвовавшим в подготовке настоящего специального доклада и предоставившим материалы для его составления.

### **Цели доклада:**

– провести мониторинг реализации отдельных прав потребителей при оказании услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве на территории Калужской области;

– предложить рекомендации по принятию мер, направленных на обеспечение соблюдения законодательства, прав граждан в указанной сфере.

Для реализации поставленных целей доклада выполнены следующие **задачи:**

1) анализ нормативных правовых актов федерального, регионального уровня, выявление пробелов и коллизий в правовом регулировании отдельных прав граждан-потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Калужской области;

2) анализ научной литературы, посвященной реализации вышеуказанных прав граждан;

3) изучение правоприменительной практики в области реализации отдельных прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории Калужской области и других регионов Российской Федерации;

4) разработка рекомендаций (предложений) по совершенствованию действующего законодательного и правоприменительного опыта в данной сфере.

## II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) – одна из базовых отраслей российской экономики, обеспечивающая население жизненно важными услугами, а промышленность – необходимой инженерной инфраструктурой. Годовой оборот в сфере ЖКХ превышает 4,1 трлн. рублей, это более 5,7 процента валового внутреннего продукта России<sup>1</sup>.

В настоящее время в России проблема повышения качества жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ) является актуальной, поскольку качество оказываемых услуг в сфере ЖКХ влияет на состояние здоровья граждан, уровень социального благополучия, а также на стабильность функционирования сферы ЖКХ.

Официальная статистика за 2018 год<sup>2</sup> показывает, что в России процент обеспеченности населения качественными ЖКУ довольно высок (при составлении статистической информации за основу были взяты показатели одновременной обеспеченности населения услугами водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, а также показатели благоустроенности жилищного фонда)<sup>3</sup>.

Однако еще в 2013 году по данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (далее – ВЦИОМ) состояние ЖКХ названо проблемой № 1 в стране из-за высокого уровня износа коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, низкого уровня сервиса в отрасли, непрозрачных платежей, отсутствия реальных рычагов влияния со стороны собственников помещений в многоквартирных домах (далее – МКД) на недобросовестные управляющие организации и ряда других проблем, которые были исторически «накоплены» в отрасли, как минимум, за последние 20 лет.

Выявленные и подтверждаемые объективной ситуацией проблемы требовали принятия на всех уровнях власти решений, которые бы позволяли качественно и радикально изменить правила работы отрасли ЖКХ, «повернуть» ее лицом к потребителю и заставить слышать и учитывать его потребности.

В этой связи с 2014 по 2016 годы в отрасли произошли значительные изменения в связи с принятием в 2014 году государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфорт-

---

<sup>1</sup> Распоряжение Правительства РФ от 26.01.2016 № 80-р «Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года».

<sup>2</sup> С обновлениями на 27.06.2019.

<sup>3</sup> Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [http://old.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/housing/#](http://old.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/housing/#)

ным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»<sup>4</sup>, действовавшей до 31.12.2017 года. В этом документе содержалась подпрограмма 2 «Создание условий для обеспечения качественными услугами ЖКХ граждан России». Конечный результат реализации указанной программы – «повышение удовлетворенности населения Российской Федерации уровнем жилищно-коммунального обслуживания» был достигнут.

В 2018 году ВЦИОМ представил данные опроса о том, как россияне в целом характеризуют имеющиеся у них жилищные условия. Доля россиян, которые удовлетворены своими жилищными условиями, выросла до 72% (рост с 48% в 2005 г.). Главными причинами неудовлетворенности своими жилищными условиями россияне называют высокие расходы на оплату жилья и ЖКХ – 40% и нехватку жилой площади – 39%. Также недовольство вызывает некачественное предоставление услуг ЖКХ (плохое отопление, водоснабжение, другие услуги ЖКХ) -18%, среди жителей сел и городов-миллионников эта доля выше – 33% и 24% соответственно. Для 14% участников опроса причинами негодования являются ветхость и аварийное состояние жилья. Каждый десятый респондент (12%) считает свое жилье недостаточно комфортным и удобным<sup>5</sup>.

В настоящий момент действует новая государственная программа Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» (Подпрограмма 2 «Создание условий для обеспечения качественными услугами жилищно-коммунального хозяйства граждан России»)<sup>6</sup>. Работа по «наведению порядка» на рынке управления жильем продолжается. При этом коммунальная инфраструктура Российской Федерации как одна из самых масштабных в России обуславливает необходимость активного продолжения реализации задачи по ее модернизации во всех регионах страны наряду с реализацией потенциала повышения энергоэффективности отрасли, который, по экспертным оценкам, достигает 40%<sup>7</sup>.

Вопросы исполнения законов и соблюдения прав и интересов граждан в сфере ЖКХ на протяжении многих лет не теряют актуальности и

---

<sup>4</sup> Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации": Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 323 // Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 18 (часть III), ст. 2169.

<sup>5</sup> Официальный сайт ВЦИОМ/ <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9265>.

<sup>6</sup> Утвержденная Постановлением Правительства РФ от 30.12.2017 № 1710.

<sup>7</sup> «Паспорт приоритетного проекта «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и приоритетным проектам, протокол от 18.04.2017 № 5).

находятся на постоянном контроле и Генеральной прокуратуры Российской Федерации<sup>8</sup>.

Ситуация в сфере ЖКХ является неудовлетворительной, многочисленные нарушения совершаются практически повсеместно.

Распространены случаи незаконного нормотворчества, факты неприятия органами местного самоуправления нормативных правовых актов, устанавливающих тарифы, надбавки, критерии доступности для потребителей товаров и услуг организаций коммунального комплекса, программ комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры, не утверждения технических заданий по разработке инвестиционных программ организаций коммунального комплекса.

Во всех регионах имеются факты ненадлежащей подготовки к отопительному сезону, не соблюдаются сроки проведения ремонтных работ, отсутствуют необходимые запасы топлива. Не искоренены случаи возникновения аварийных ситуаций.

Сфера расходования организациями ЖКХ денежных средств, собираемых с населения и из бюджета, подвержена криминальным посягательствам: выявляются факты хищений и неправомерного использования предприятиями ЖКХ бюджетных средств, предназначенных для строительства жилищного фонда, ремонта и модернизации коммунального хозяйства, в работе организаций коммунального комплекса – случаи растраты денежных средств граждан, полученных для оплаты воды, газа, электричества, коммунальных услуг.

Организациями коммунального комплекса допускаются многочисленные факты неприятия необходимых мер по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества МКД, производственных объектов и сетевых коммуникаций.

В отдельных случаях незаконно ограничивается предоставление коммунальных услуг потребителям, допускаются отключения энергоснабжения потребителям, имеющим задолженность по оплате энергии, с нарушением установленного порядка.

Имеются проблемы, связанные с обеспечением жильем граждан, проживающих в аварийных и ветхих домах, с проведением капитального ремонта.

---

<sup>8</sup> Интервью Генерального прокурора Российской Федерации Ю.Я. Чайки информационному агентству «ТАСС» от 31.01.2017//Офиц. сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации/ <https://genproc.gov.ru/special/smi/interview/1158961>; Интервью Генерального прокурора Российской Федерации Ю.Я. Чайки газете «Известия» от 25.04.2017. Офиц. сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации / <https://genproc.gov.ru/genprokuror/interview/document-1187388/>.

Многочисленные злоупотребления выявляются в работе органов власти и органов местного самоуправления, зачастую связанные с аффилированностью с организациями ЖКХ и ненадлежащим осуществлением контрольных полномочий<sup>9</sup>.

Такое описание состояния законности в сфере жилищно-коммунального хозяйства было дано в 2014 году на заседании коллегии Генеральной прокуратуры Российской Федерации. К сожалению, оно продолжает оставаться актуальным и по сей день.

Согласно данным Генеральной прокуратуры Российской Федерации в 2018 году прокуроры выявили более 167 тыс. нарушений закона в жилищной сфере. Многочисленные нарушения жилищного законодательства выявлялись в деятельности региональных органов государственной власти, органов местного самоуправления и управляющих МКД организаций, связанных с переселением граждан из аварийного жилья, а также организацией и проведением капитального ремонта общего имущества МКД, предоставлением гражданам жилых помещений, с несвоевременным предоставлением гражданам коммунальных услуг, а также ненадлежащим осуществлением работ по содержанию и ремонту общего имущества МКД, установлением и взиманием с граждан платы за ЖКУ<sup>10</sup>.

Прежде чем перейти к анализу правовых проблем в сфере ЖКХ, необходимо указать основные термины, определения и правовую базу, являющуюся основой регулирования вопросов, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством и защитой прав потребителей в указанной сфере.

Жилищно-коммунальные услуги – это надежное и устойчивое обеспечение холодной и горячей водой, электрической энергией, газом, отоплением, отведения и очистки сточных вод, содержания и ремонта жилых домов, придомовой территории, а также благоустройства территории населенного пункта в соответствии с установленными стандартами, нормами и требованиями. Определение жилищно-коммунальных услуг, приведенное выше, содержит Методическое пособие по содержанию и ремонту жилищного фонда МДК 2-04.2004. В Приложении б к названному документу содержится еще целый ряд терминов и определений.

Исполнителем ЖКУ может быть организация любой формы собственности, организационно-правовой формы (индивидуальный предприниматель), в обязанности которой в соответствии с законодательством

---

<sup>9</sup> Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации / <https://genproc.gov.ru/smi/news/news-86632/>.

<sup>10</sup> Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации / <http://www.genproc.gov.ru/smi/news/genproc/news-1578640/>.



Российской Федерации, договором и (или) распорядительным актом входит предоставление потребителям ЖКУ.

Потребителями являются граждане, пользующиеся либо имеющие намерение воспользоваться ЖКУ для личных, бытовых и иных нужд, не связанных с промышленным производством.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Постановление № 354) утверждены не только Правила предоставления коммунальных услуг, но и сформулированы Требования к качеству коммунальных услуг и схема расчета платы за коммунальные услуги.

Потребителю в соответствии с пунктом 4 Правил предоставления коммунальных услуг могут быть предоставлены следующие виды коммунальных услуг:

- холодное водоснабжение;
- горячее водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение;
- отопление;
- обращение с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО).

В настоящее время отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются целым рядом нормативных правовых документов, среди которых Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Отметим, что уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения защиты прав потребителей, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Управление Роспотребнадзора по Калужской области контролирует выполнение требований санитарного законодательства (СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях», СанПиН 42-128-4690-88 «Санитарные правила содержания территорий населенных мест») и законодательства в области защиты прав потребителей и рассматривает обращения, связанные с нарушением условий проживания. Например: низкий уровень освещения в жилых помещениях, повышенный уровень звука от определенного источника, повышенная влажность, плохое качество питьевой воды, содержание подвальных помещений, оборудова-

ние и эксплуатация контейнерных площадок в нарушение санитарных требований и т.п.

В соответствии со статьей 20 Жилищного кодекса РФ (далее – ЖК РФ) в РФ осуществляется государственный жилищный надзор, муниципальный жилищный контроль и общественный жилищный контроль.

В соответствии с Положением о Государственной жилищной инспекции Калужской области Государственная жилищная инспекция Калужской области (далее – ГЖИ) является центральным исполнительным органом государственной власти Калужской области, осуществляющим деятельность на территории Калужской области в сфере контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда Калужской области, соответствием жилых помещений данного фонда установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства, а также уполномоченным исполнительным органом государственной власти Калужской области по осуществлению регионального государственного жилищного надзора.

Основными задачами ГЖИ являются:

– предупреждение, выявление и пресечение нарушений требований, установленных жилищным законодательством, в том числе по использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его формы собственности;

– осуществление государственного жилищного надзора за соблюдением обязательных требований, в том числе требований к созданию и деятельности юридических лиц, осуществляющих управление МКД, правил содержания общего имущества собственников помещений в МКД, порядка предоставления коммунальных услуг.

При возникновении проблем, связанных с несоблюдением обязательных требований за использованием и сохранностью жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в МКД (техническое состояние, своевременное выполнение работ по содержанию и ремонту, осуществление мероприятий по подготовке к сезонной эксплуатации и т.п.), несоблюдении нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами и требований стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими управление МКД, при неправомерности принятия собственниками помещений в МКД решений на общем собрании, в т.ч. о выборе способа управления МКД, не выполнении управляющей организацией своих обязанностей по содержанию общего имущества МКД, не соблюдением порядка предоставления коммунальных услуг, не соответствием их качества и объема установленным требованиям законодательства и др., необходимо обращаться в Государственную жилищную инспекцию Калужской области.

### **III. ВОПРОСЫ СОБЛЮДЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ОТДЕЛЬНЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ НА ТЕРРИТОРИИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

#### **1. Практика и проблемы реализации государственной политики в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

Согласно данным Федеральной службы государственной статистики за 2018 год<sup>11</sup> по уровню благоустройства жилищного фонда в Центральном федеральном округе Калужская область из 18 субъектов РФ стоит на последних местах: 16 месте – по уровню благоустройства водопроводом, канализацией – 14, отоплением -15, газом -16 (данные за 2018 год)<sup>12</sup>.

26 апреля 2018 года в прокуратуре области под председательством первого заместителя прокурора области Александра Сеничева состоялось межведомственное совещание руководителей правоохранительных органов области по вопросу выявления, пресечения и расследования преступлений в жилищно-коммунальной сфере.

Изучение структуры преступности показывает, что все большее распространение в обозначенном сегменте экономики получают факты хищения руководителями и сотрудниками управляющих компаний, ТСЖ, МУП, денежных средств, внесенных в качестве оплаты за потребленные энергоресурсы.

По-прежнему имеют место посягательства на денежные средства выделенные из бюджетов различных уровней на нужды ЖКХ.

Правоохранительными органами области принимаются определенные меры, направленные на выявление и пресечение преступлений в сфере ЖКХ.

В результате совместной работы в 2018 году выявлено 12 преступлений в указанной сфере, причиненный ущерб составил свыше 30 млн. рублей.

Ход проведения процессуальных проверок и расследование уголовных дел находится на постоянном контроле прокуратуры области.

По итогам совещания выработан комплекс мер направленных на повышение эффективности деятельности правоохранительных органов

---

<sup>11</sup> С обновлениями на 27.06.2019.

<sup>12</sup> Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики/  
[https://gks.ru/bgd/regl/b19\\_62/Main.htm](https://gks.ru/bgd/regl/b19_62/Main.htm).

по выявлению, пресечению и расследованию преступлений в сфере ЖКХ<sup>13</sup>.

Также меры по наведению порядка и восстановлению законности в сфере предоставления ЖКУ предпринимают и судебные приставы. К примеру, согласно данным за февраль 2018 года в течение недели калужские судебные приставы провели ряд рейдовых мероприятий по управляющим компаниям региона, которые являются должниками в пользу организаций топливно-энергетического комплекса.

Руководство компаний неоднократно предупреждалось о необходимости оплаты долгов, в отношении них составлялись административные протоколы, выносились постановления о взыскании исполнительного сбора. Однако не все должники после принятых мер спешили платить по счетам.

Судебные приставы проверили имущественное положение управляющих компаний-должников. В результате был наложен арест на их имущество – компьютерную и оргтехнику, офисную мебель, здания. Общая стоимость арестованного имущества оценивается в 37 миллионов рублей<sup>14</sup>.

А весной 2018 года только с одной управляющей компании г. Калуги была взыскана 40-миллионная задолженность. Общая сумма задолженности перед ресурсоснабжающими организациями, жилищной инспекцией и другими взыскателями до недавнего времени составляла 47 миллионов рублей.

В рамках принудительного исполнения калужские судебные приставы провели полную проверку имущественного положения должника, проверили наличие счетов компании в кредитных учреждениях.

В результате со счетов управляющей компании было списано в счёт долга порядка 40 миллионов рублей. Взысканные денежные средства были распределены между взыскателями<sup>15</sup>.

По мнению министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области<sup>16</sup>, характерными причинами нарушения прав граждан в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг на территории Калужской области, как и для большинства россий-

---

<sup>13</sup> Официальный сайт прокуратуры Калужской области/<https://prokuror-kaluga.ru/v-prokurature-oblasti-sostoyalos-mezhvedomstvennoe-soveshhanie-rukovoditelej-pravooxranitelnyix-organov.html>.

<sup>14</sup> Официальный сайт управления Федеральной службы судебных приставов по Калужской области/  
<http://r40.fssprus.ru/news/document25587580>.

<sup>15</sup> Официальный сайт управления Федеральной службы судебных приставов по Калужской области/<http://r40.fssp.gov.ru/news/document25716924>.

<sup>16</sup> Письмо в адрес Уполномоченного от 26.11.2019 № 1763-19.

ских регионов, являются: высокая степень износа основной части жилищного фонда, деятельность недобросовестных управляющих организаций и зачастую низкая осведомленность собственников помещений в МКД об их правах и обязанностях.

Обеспечение населения качественными жилищными и коммунальными услугами и улучшение качества проживания граждан является приоритетной задачей при реализации государственной политики на территории Калужской области.

Также приоритетными направлениями развития отрасли ЖКУ являются повышение комфортности условий проживания, обеспечение доступности и качества жилищно-коммунальных услуг, модернизация и повышение энергоэффективности объектов жилищно-коммунального хозяйства, переход на принцип использования наиболее эффективных технологий, применяемых при модернизации объектов коммунальной инфраструктуры и модернизации жилищного фонда.

Для обеспечения профессионального управления многоквартирными домами осуществляется государственное регулирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами путем лицензирования такой деятельности.

В настоящее время соответствующие лицензии получили 189 управляющих организации. В управлении лицензиатов находится свыше 7 тыс. многоквартирных домов.

Введение лицензирования позволило значительно освободить рынок от недобросовестных управляющих организаций, повысить их ответственность за качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. При этом лицензирование является механизмом постоянно действующего контроля за управляющими организациями и принятия органами государственного жилищного надзора действенных мер к допустившим нарушения хозяйствующим субъектам. Размер штрафных санкций с введением такой системы увеличился с 40 тыс. рублей до 300 тыс. рублей.

Отдельно стоит отметить реализацию государственной политики в сфере холодного (питьевого) водоснабжения, направленной на обеспечение граждан качественной питьевой водой в количестве, необходимом для удовлетворения базовых бытовых потребностей человека. Развитие централизованных систем холодного водоснабжения и водоотведения осуществляется на основании соответствующих схем поселений и городских округов.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации о доведении целевых индикаторов обеспеченности сельских территорий качественной питьевой водой сформирован перечень, включающий 66

станций очистки питьевой воды стоимостью порядка 230 млн. рублей, строительство которых будет завершено во всех муниципальных районах до конца 2020 года. В настоящее время завершено проектирование станций водоочистки в пос. Детчино, г. Ермолино, в г. Сухиничи.

В текущем году планируется завершить реконструкцию очистных сооружений канализации в дер. Жилетово Дзержинского района, в пос. Думиничи, пос. Середейский. Работа в данном направлении продолжается. Уже приступили к реконструкции очистных сооружений в г. Юхнове, по завершении которой качественной услугой водоотведения будет пользоваться более 24 тыс. человек, 280 организаций, в том числе 50 бюджетных учреждений.

Ведется работа по проектированию «Очистные сооружения канализации г. Калуги с увеличением производительности до 200,0 тыс. куб. м<sup>3</sup> в сутки» и «Андреевский водозабор подземных вод».

2019 год является годом начала реализации национального проекта «Экология» федерального проекта «Чистая вода».

Сформирована и утверждена региональная программа по повышению качества водоснабжения в Калужской области на 2019–2024 годы. В целях обеспечения городского населения области питьевой водой нормативного качества из централизованных источников водоснабжения из федерального бюджета планируется направить Калужской области в 2019–2024 годах 1 миллиард 800 миллионов рублей на строительство станций очистки питьевой воды в муниципальных районах области.

В рамках проекта «Чистая вода» в 2019 году построена станция очистки питьевой воды в г. Козельске стоимостью 188 миллионов рублей, что позволило улучшить качество предоставляемого ресурса жителям города и достичь установленных показателей федерального проекта «Чистая вода».

Мероприятия, направленные на повышение качества питьевой воды для населения Калужской области, реализуются не только с использованием средств федерального бюджета, но и за счет средств областного, муниципальных бюджетов и с привлечением внебюджетных источников.

В 2019 году осуществлено строительство 22 станций очистки питьевой воды, стоимость строительства составила более 70 млн. рублей, улучшено качество ресурса, поставляемого почти 18 тысячам жителей области.

75 миллионов рублей направлено на проведение капитального ремонта порядка 25 км водопроводных и канализационных сетей; водозабора и 5 водонапорных башен.

Полная реализация данных мероприятий позволит улучшить предоставление услуг водоснабжения и водоотведения в полном соответствии с существующими стандартами для населения Калужской области.

Основной проблемой отрасли теплоснабжения является прогрессирующий физический и моральный износ основных производственных фондов.

В целях недопущения увеличения физического износа в рамках государственной программы Калужской области «Энергосбережение и повышение энергоэффективности в Калужской области» из областного бюджета местным бюджетам области выделяются субсидии для реализации следующих видов работ:

- строительство, техническое перевооружение, модернизация и ремонт отопительных котельных с применением энергосберегающих оборудования и технологий;

- реконструкция, теплоизоляция и ремонт тепловых сетей с применением современных технологий и материалов;

- внедрение энергосберегающих технологий и закупка оборудования в сфере жилищно-коммунального хозяйства на объектах капитального и жилищного строительства.

Выделяемые денежные средства используются на реализацию указанных мероприятий на объектах муниципальной собственности.

Теплоснабжающие организации, находящиеся в частной собственности, выполняют аналогичные виды работ за счет средств, предусмотренных в тарифе или в рамках утвержденной инвестиционной программы.

Как дополнительную меру, направленную на предотвращение прогрессирующего физического и морального износа основных производственных фондов в сфере теплоснабжения, целесообразно предусмотреть разработку на федеральном уровне государственной программы с целью оказания помощи субъектам Российской Федерации в вопросе приведения в нормативное состояние основных производственных фондов теплоснабжения.

В части городов РФ на сегодняшний день горячее водоснабжение потребителей производится по открытой схеме. На территории Калужской области имеются четыре открытые системы теплоснабжения, что составляет 0,7% от общего количества имеющихся систем теплоснабжения, расположенных на территории Калужской области.

При переходе с открытых на закрытые системы теплоснабжения потребуется переподключить около 763 потребителей. В случае установки центральных и индивидуальных тепловых пунктов с большой долей вероятности необходимо проводить реконструкцию существующих

сетей водоснабжения и строительство новых. В случае применения 4-х трубных систем теплоснабжения реконструкция и строительство подводящих сетей водоснабжения не потребуется. Обеспечение горячего водоснабжения потребителей с нормативными температурными показателями возможно посредством установки температурных регуляторов жидкости.

Суммарные предполагаемые затраты на переход четырех систем на закрытые системы теплоснабжения составляет порядка 2 000 млн. рублей.

В связи с высокими затратами на перевод открытых систем горячего водоснабжения на закрытые министерство предлагает внести изменения в часть 9 статьи 29 Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» в части отмены запрета на использование с 1 января 2022 года централизованных открытых систем теплоснабжения, в которых для обеспечения горячего водоснабжения потребителей подается вода с нормативными органолептическими, бактериологическими и температурными показателями.

В соответствии с Федеральным законом от 24.06.1998 N 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» регион перешел на новую систему регулирования в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами.

В Калужской области услугу по обращению с ТКО оказывает государственное предприятие Калужской области «Калужский региональный экологический оператор».

Для перехода на новую систему обращения с отходами были разработаны необходимые нормативные правовые акты, в том числе утверждена территориальная схема обращения с отходами, разработана электронная модель территориальной схемы обращения с отходами, определены нормативы накопления ТКО, определена плата за вывоз ТКО для жителей, исходя из нормативов накопления ТКО и единого тарифа на услугу регионального оператора, который включает в себя затраты на сбор, транспортирование, обработку и захоронение отходов.

На территории региона ведется работа по постепенному внедрению системы раздельного сбора отходов. На территории г. Калуги и г. Обнинска установлено 159 специальных контейнеров для раздельного сбора ТКО. В 2020 году планируется установка ещё 144 контейнеров. Данный опыт будет внедряться во всех районных центрах области.

В 2020 году на территориях муниципальных образований на площадках, подготовленных органами местного самоуправления, будет ус-



тановлено 3300 наземных контейнеров закрытого типа и 510 заглубленного типа.

Министерство считает, что установленные для Калужской области в рамках национального проекта «Экология» показатели эффективного обращения с отходами производства и потребления достигнуты в полном объеме.

На территории Калужской области расположено 17 выведенных из эксплуатации и подлежащих рекультивации объектов накопленного вреда окружающей среде. Общая площадь земельных участков, занимаемых указанными объектами, составляет 80 гектаров. В течение двух лет будут выведены из эксплуатации еще 6 полигонов. Общая площадь земельных участков, занимаемых указанными объектами, составит 108 с половиной гектаров.

Мероприятия по рекультивации Ждамировского полигона включены в национальный проект «Экология» на 2020–2021 годы с общим объемом финансирования более 730 миллионов рублей (в том числе из федерального бюджета 470 миллионов рублей). Заключение контракта с подрядной организацией на выполнение работ по рекультивации объекта планируется в начале марта 2020 года.

В сфере капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах основной целью является обеспечение устойчивого функционирования региональной системы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, обеспечивающих его своевременное проведение, требуемое качество и справедливую стоимость работ.

Объем вложений в модернизацию жилищного фонда в 2018 году составил 1,77 млрд. руб., в 2019 году – 1,5 млрд. руб., в 2020 году на модернизацию жилищного фонда предусмотрено свыше 998 млн. руб. В рамках региональной программы проводится капитальный ремонт всех основных конструктивных элементов, что закладывает фундамент длительной эксплуатации жилищного фонда.

В целях улучшения эксплуатационных характеристик жилищного фонда министерством осуществляется координация деятельности Фонда капитального ремонта МКД Калужской области по реализации региональной программы капитального ремонта общего имущества в МКД, расположенных на территории Калужской области, на 2014 – 2043 годы<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Утвержденной Постановлением Правительства Калужской области от 30.12.2013 № 753.

Министерство отмечает, что по результатам взаимодействия между министерством, Фондом капитального ремонта МКД Калужской области и органами местного самоуправления, в целях увеличения темпов проведения ремонтных работ в рамках указанной региональной программы, с отдельными органами местного самоуправления достигнута договоренность о частичном долевым финансировании данных работ за счет средств местных бюджетов. Для уменьшения количества жилищного фонда, находящегося в ненормативном состоянии, и тем самым улучшения качества жизни граждан, рассмотреть возможность софинансирования работ по капитальному ремонту целесообразно всем органам местного самоуправления.

Для повышения правовой культуры в жилищно-коммунальной сфере всех социальных, профессиональных, возрастных групп и слоев населения, проживающих и осуществляющих свою деятельность на территории Калужской области министерством осуществляется реализация программы «Правовое просвещение населения Калужской области в жилищно-коммунальной сфере и стимулирование прогрессивных форм управления жилищным фондом» путем проведения регулярных обучающих семинаров, для населения, товариществ собственников жилья и организаций осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами. Наибольшее внимание уделяется вопросам новых правовых условий организации капитального ремонта, а также содержания и управления общим имуществом многоквартирного дома.

Улучшение ситуации в сфере управления МКД напрямую связано с повышением эффективности деятельности органа исполнительной власти области, осуществляющего государственный жилищный надзор и лицензионный контроль (ГЖИ).

В настоящее время первоочередными мероприятиями, осуществляемыми ГЖИ, являются контрольные мероприятия по выявлению нарушений, допускаемых управляющими организациями, которые проводятся на основании соответствующих обращений граждан. Однако повышение эффективности деятельности указанного органа, по мнению сотрудников министерства, возможно за счет проведения мероприятий по предупреждению данных нарушений, реализуемых на плановой основе.

Согласно данным ГЖИ Калужской области, предоставленным по запросу Уполномоченного<sup>18</sup>, за 2019 год инспекторами проверено 17810 тыс.м<sup>2</sup> домов. В ходе проверок выявлено 6735 фактов нарушения

---

<sup>18</sup> Письмо в адрес Уполномоченного от 13.01.2020 № С2-637-193-гжи40/12620-19.

правил и норм действующего жилищного законодательства при использовании и сохранности жилищного фонда.

По-прежнему большинство случаев – 5785 связано с нарушениями правил и норм технической эксплуатации и ремонта жилищного фонда, 344 – с нарушениями правил пользования жилыми помещениями (в основном это самовольные перепланировки и переоборудования), с нарушением требований законодательства о раскрытии информации – 27, с нарушением порядка расчета внесения платы за коммунальные услуги – 364, с нарушениями правил технической эксплуатации внутридомового газового оборудования – 67, с нарушениями правил управления МКД – 23, с некачественным предоставлением коммунальных услуг населению – 125. Составлено 1155 протоколов об административных правонарушениях. По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях, в том числе судами по материалам, подготовленным инспекцией, применено штрафных санкций на общую сумму 39 миллионов 257,5 тыс. рублей.

За 2019 год в ГЖИ поступило 80270 обращений, их них – 17971 письменное обращение, что на 3628 обращений больше, чем за 2018 год (14343) и 62299 телефонных обращений в оперативно-диспетчерскую службу (колл-центр). Количество обращений увеличилось в связи с тем, что с 01.01.2019 начало работу ГП «КРЭО» и оплата за вывоз ТКО была исключена из платы за содержание жилого помещения. Недобросовестные управляющие организации не исключили оплату за ТКО из платы за содержание жилого помещения, и собственники жилья получили двойные квитанции на оплату.

В большинстве обращений были затронуты вопросы платы за коммунальные услуги. Их удельный вес составил 27% от общего количества обращений, поступивших в инспекцию.

По каналам электронной почты на официальный адрес инспекции поступило 3018 обращений, что на 1185 обращений больше, чем за тот же период прошлого года – 1833 обращения. Высокую активность традиционно проявили граждане северных районов области, такая тенденция сохраняется уже несколько лет. Это жители Боровского района – 5,6% от общего числа обращений, Малоярославецкого района – 3,3%, Козельского района – 2,8%, Жуковского района – 2,3%. Традиционно много обращений приходит из г. Калуги – 63,8% и г. Обнинска – 9,9%.

Анализ тематической структуры всех рассмотренных телефонных обращений (62299) и поднятых в них вопросах выявил основные проблемы граждан, указанные в обращениях, поступающих в ГЖИ Калужской области. Чаще всего граждане обращались по следующей тематике:

<b>№ п/п</b>	<b>Тематика вопросов</b>	<b>Количество вопросов</b>	<b>Количество вопросов в процентном отношении</b>
	Оплата/перерасчет	16708	26,8%
	Раскрытие информации	15605	25%
	Теплоснабжение и ГВС	9044	14,5%
	Водоснабжение и водоотведение	4861	7,8%
	Кровли	4435	7,1%
	Электроснабжение	3400	5,5%
	Санитарное состояние придомовых территорий, домов и др. вопросы	3370	5,4%
	Инженерные сети и оборудование	1588	2,5%
	Подвалы	1420	2,3%
	Содержание мест общего пользования	736	1,2%
	Содержание внутриквартирного оборудования	625	1%
	Фасады, стены	302	0,5%
	Газоснабжение	201	0,3%
	Способы управления	4	0
	<b>ВСЕГО</b>	<b>62299</b>	<b>100%</b>

Исходя из анализа поступающих в инспекцию обращений за последние годы, можно сделать выводы о наиболее часто встречающихся нарушениях в действиях управляющих организаций:

1. Неправомерное увеличение платы за жилищно-коммунальные услуги.

2. Нарушение управляющими организациями, товариществами собственниками жилья порядка расчетов с ресурсоснабжающими организациями за коммунальные ресурсы, поставленные по договорам энергоснабжения (купли-продажи, поставки электрической энергии (мощности)), теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, водоотведения, поставки газа (в том числе поставки бытового газа в баллонах) в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида и приобретения коммунальных

ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме.

3. Непредоставление коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

4. Нарушение порядка раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом.

Таким образом, несмотря на постоянное законодательное совершенствование сферы жилищно-коммунального хозяйства, в настоящее время существует ряд проблем, затрагивающих права и законные интересы собственников помещений, что может создавать угрозу стабильности общества.

Учитывая острую ситуацию с задолженностью управляющих организаций, инспекцией на постоянной основе проводится работа по рассмотрению обращений ресурсоснабжающих организаций о привлечении управляющих организаций к административной ответственности в случае несвоевременных расчетов в рамках соблюдения правил по управлению многоквартирными домами.

Кроме того, в 2017 году инспекцией был разработан проект законодательной инициативы, предусматривающий внесение изменений в статьи 193 и 199 Жилищного кодекса Российской Федерации в части дополнения перечня лицензионных требований к субъектам, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирными домами, требованием об отсутствии у лицензиата признанной по акту сверки расчетов или подтвержденной решением суда задолженности перед ресурсоснабжающей организацией за поставленный коммунальный ресурс. Также законопроектом предусмотрены изменения, предусматривающие аннулирование лицензии в случае неисполнения лицензиатом обязанностей по осуществлению расчетов с ресурсоснабжающими организациями за коммунальные ресурсы, поставленные по договорам ресурсоснабжения в целях обеспечения предоставления в установленном порядке собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме коммунальной услуги соответствующего вида, за 3 и более расчетных периода (расчетных месяца), факт неисполнения которых установлен в судебном порядке.

Несмотря на то, что данная инициатива не была поддержана профильным комитетом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, отдельные ее положения нашли свое отражение в принятых впоследствии нормативных правовых актах.

Так, с 13.09.2018 Постановлением Правительства РФ № 1090 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам управления многоквартирными домами» наруше-

ние обязательств по оплате по договору ресурсоснабжения отнесено к грубым нарушениям лицензионных требований.

Согласно вступившим в законную силу с 29.03.2019 изменениям статья 14.1.3. КоАП РФ дополнена частью 3 – осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с грубым нарушением лицензионных требований, за которое предусмотрена ответственность в виде наложения административного штрафа на должностных лиц в размере от ста тысяч до двухсот пятидесяти тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц – от трехсот тысяч до трехсот пятидесяти тысяч рублей.

Изменения коснулись и ч. 1 ст. 23.55 КоАП РФ, которой установлено, что органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие региональный государственный жилищный надзор, теперь, в том числе, рассматривают дела об административных правонарушениях, предусмотренных ст. 14.1.3. КоАП РФ.

Начальник ГЖИ полагает, что данные изменения помогут в реализации возложенных на неё задач, что позволит навести порядок на рынке жилищно-коммунальных услуг<sup>19</sup>.

В целях правового просвещения граждан сотрудники инспекции на постоянной основе принимают участие в работе областной комиссии по защите прав потребителей, школе грамотного потребителя, а также осуществляют активное взаимодействие с профильным комитетом ЖКХ Законодательного Собрания Калужской области.

Согласно данным, представленным Управлением Роспотребнадзора по Калужской области по запросу Уполномоченного, в адрес Управления в 2019 году поступило 926 обращений граждан, так или иначе затрагивающие вопросы нарушения прав потребителей в сфере оказания ЖКУ. За тот же период 2018 года Управлением было рассмотрено 610 обращений.

Анализ рассматриваемых обращений потребителей показал, что наиболее частыми поводами для обращения граждан в 2019 году явились:

- оказание коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- несоответствие качества питьевой воды;
- несвоевременный вывоз ТКО;
- наличие шума, превышающего допустимый, в жилых помещениях;

---

<sup>19</sup> Письмо ГЖИ в адрес Уполномоченного № С2-349-20;3-4335-20 от 02.07.2020.

– несвоевременный перерасчет платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, либо отказ потребителям в проведении перерасчета;

– завышение тарифов на оказываемые услуги;

– ненадлежащее исполнение управляющими организациями содержания и текущего ремонта общедомового имущества, в результате которого потребителям был причинен имущественный вред и прочее.

Наиболее распространенными (типичными) нарушениями прав потребителей в сфере ЖКХ в 2019 году являлись:

– нарушение требований ст. 19 Закона РФ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», а именно несоответствие санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде и питьевому водоснабжению;

– невыполнение требований ст. 22 Закона РФ от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», а именно нарушение санитарно-эпидемиологических норм к жилым помещениям.

За 2019 год специалистами Управления было проведено 29 внеплановых проверок и 73 административных расследований предприятий, оказывающих услуги ЖКХ.

По итогам контрольно-надзорных мероприятий составлено 44 протокола об административных правонарушениях и вынесено 44 постановления на сумму 530 тыс. руб.

За 2019 год специалистами Управления по материалам проведенных проверок и административных расследований выявлены административные правонарушения в следующих предприятиях или УК: ООО «Пик-Комфорт», УК МЖД Московского округа, МБУ «СЖО», УК ЖРУ № 8, ООО СК «Правый берег», ООО «Сервискапстрой».

Судебная защита прав потребителей – это одно из направлений в работе Управления Роспотребнадзора по Калужской области. Полномочия Управления основаны на положениях ст.47 Гражданского процессуального кодекса РФ и ст. 40, 46 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Управление может дать заключение по гражданскому делу, а именно участвовать в гражданском процессе для защиты нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов граждан в сфере ЖКХ. Когда события затрагивают законные интересы неопределенного круга потребителей услуг ЖКХ, Управление может принять решение о предъявлении в суд заявления о признании противоправными действий соответствующего лица в отношении неопределенного круга потребителей.

В 2019 году Управлением подано исковое заявление «О прекращении противоправных действий муниципального унитарного предприятия «КАЛУГАТЕПЛОСЕТЬ» г. Калуга в отношении неопределенного круга потребителей».

Основанием для подачи иска послужили обращения граждан на нарушения санитарных правил, а именно о неоднократном отсутствии и неудовлетворительном качестве горячей воды в квартирах.

При проведении административных расследований, на основании обращений граждан, установлены нарушения требований СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения». Иск был рассмотрен в суде. Решение суда было вынесено в пользу потребителей.

В 2020 году также подавалось исковое заявление «О прекращении противоправных действий муниципального унитарного предприятия «Калугатеплосеть» г. Калуга в отношении неопределенного круга потребителей». Основанием для подачи иска послужили жалобы граждан на нарушения санитарных правил, а именно на отсутствие и неудовлетворительное качество горячей воды в квартире. Иск еще рассматривается.

Также в отношении ЖРЭУ № 4 по жалобе потребителя было подано исковое заявление о нарушениях действующего законодательства – СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях»<sup>20</sup>.

В ходе проведения административного расследования была назначена санитарно-эпидемиологическая экспертиза условий проживания в квартире потребителя, согласно которой условия проживания не отвечают требованиям СанПин 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» по показателям шума, т.е. уровень шума превышает допустимые значения.

ООО «ЖРЭУ № 4 Управлением Роспотребнадзора по Калужской области привлечено к административной ответственности, предусмотренной ст.6.4. Кодекса РФ об административном правонарушении. Однако потребитель повторно обратился в Управление на ООО «ЖРЭУ № 4» на неудовлетворительные условия проживания в связи с шумом от теплового узла. Проведенная экспертиза подтвердила факты, указанные

---

<sup>20</sup> Неудовлетворительные условия проживания в квартире в связи с шумом от работы теплового узла в подвальном помещении в многоквартирного жилого дома.



в жалобе потребителя, в связи с чем директор ООО «ЖРЭУ № 4» был привлечен к административной ответственности в виде штрафа. Также Управление обратилось в суд с иском обязать ООО «ЖРЭУ № 4» прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга лиц.

Необходимо отметить, что если потребители услуг ЖКХ в своих обращениях в адрес Управления просят: оказать содействие в возврате денежных средств, обязать управляющую организацию выполнить какие-либо работы, либо требования граждан не удовлетворяются в добровольном порядке, специалисты Управления рекомендуют потребителям обратиться в суд и ходатайствовать перед судом о привлечении Управления для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей услуг ЖКХ.

В 2019 году специалисты Управления Роспотребнадзора по Калужской области выступали в суде по даче заключений по искам потребителей для защиты своих нарушенных прав в сфере ЖКХ. Всего было дано 8 заключений, 6 из них рассмотрены, 4 решения судов в пользу потребителей, присуждено 68,3 тыс. рублей, из них 20,0 тыс. морального вреда.

В Управлении постоянно работает горячая линия, по которой обратившимся гражданам оказывается консультативная помощь по вопросам защиты прав потребителей, включая и вопросы в сфере ЖКХ.

Основными причинами нарушений прав граждан-потребителей в сфере услуг ЖКХ в 2019 году явились:

- недобросовестное выполнение своих должностных обязанностей работниками управляющих компаний и отсутствие должного контроля со стороны руководителей управляющих компаний;

- недостаточные знания действующего законодательства потребителями, что приводит к злоупотреблениям со стороны управляющих организаций, а очень часто непонимание со стороны собственников жилья – потребителей услуг ЖКХ, что они являются собственниками жилья и сами обязаны контролировать действия управляющих компаний;

- несовершенство жилищного законодательства, а также огромный объем федеральных и региональных подзаконных актов, который не позволяет потребителям в полной мере как реализовать, так и защитить свои права в сфере ЖКУ.

Решение проблем, связанных с реформированием сферы ЖКХ на территории региона, требует особого подхода. Выходом из сложившейся ситуации может послужить подготовка специалистов по управлению МКД. Такие люди будут способны создавать товарищества собственни-

ков жилья, оптимизировать расходы ЖКХ, защищать интересы прав собственников и нанимателей жилья и тем самым на порядок уменьшить количество претензий с обеих сторон – управляющих компаний и собственников жилья.

Прозрачность деятельности организаций, осуществляющих управление МКД, необходима для уменьшения количества нарушений прав граждан-потребителей в сфере ЖКХ на территории области.

Как следует из ситуации, сложившейся в сфере предоставления ЖКУ, применение одних только мер административного воздействия недостаточно. Подобная ситуация стала возможной в результате правовой безграмотности участников потребительских правоотношений: низкий профессиональный уровень кадров в организациях, предоставляющих ЖКУ, с одной стороны, и отсутствие информации у потребителей с другой стороны.

Эффективное развитие жилищной сферы возможно лишь на основе общественной поддержки и привлечения населения к непосредственному участию в данной работе.

При этом управляющим компаниям необходимо своевременно разъяснять потребителям правила расчета по общедомовым приборам учета, доводить соответствующую информацию до потребителей, тогда часть поступивших жалоб можно было бы избежать. К сожалению, та информация, которая размещается на сайте Управления, доступна не всем потребителям, в особенности незащищенным слоям населения, не имеющим возможности пользоваться Интернетом (пенсионеры, люди преклонного возраста).

Должностные лица Управления Роспотребнадзора по Калужской области постоянно информируют население по вопросам защиты прав потребителей, включая и вопросы в сфере ЖКХ, через средства массовой информации.

В Калужской области в соответствии с комплексным планом межведомственного Координационного совета организована работа общественных приемных в муниципальных образованиях области по вопросам защиты прав потребителей.

Цель работы общественных приемных: пропаганда основных положений Закона «О защите прав потребителей», повышение потребительской грамотности, оказание консультационной помощи в восстановлении нарушенных прав непосредственно по месту жительства потребителей.

В 2019 году специалисты Управления Роспотребнадзора по Калужской области совместно с Министерством конкурентной политики

Калужской области приняли участие в работе Общественной приемной в 7-ми муниципальных образованиях.

На сайте Управления регулярно размещаются различные информационные материалы, в том числе, по вопросам защиты прав потребителей ЖКУ: это материалы об итогах деятельности Управления, судебная защита прав потребителей, а также информация, содержащая разъяснение законодательства в сфере защиты прав потребителей. В разделе «направление деятельности» размещены образцы претензий, исков, заключения по искам и их решения.

В почте Уполномоченного в 2019 году жалобы на нарушение прав потребителей ЖКУ вышли на третье место (253 или 11,4%).

Обращения поступают по вопросам перебоев в горячем и холодном водоснабжении, протечек кровель, неудовлетворительного состояния инженерных систем, подъездов и фасадов домов и т.д.

<b>Обращения к Уполномоченному по вопросам прав потребителей ЖКУ в период с 2015 по 2020 годы</b>					
<b>год</b>	<b>жалобы/ процент от общего числа жалоб за год/обосно- ванные</b>	<b>заяв- ления</b>	<b>хода- тайства</b>	<b>другое</b>	<b>итого обращений/ процент от общего числа обращений за год</b>
2015	173/ 8,2%/49	30	-	2	205/6,7%
2016	237/9,9%/ 62	39	-	-	276/8%
2017	219/9,1%/60	27	1	4	251/7,5%
2018	171/8,7%/ 52	24	-	2	197/7%
2019	253/11,4%/ 65	49	-	-	302/9,7%
2020 (на 01.07.20)	83/11,9% /18	13	-	-	96/9,2%

<b>Тематика жалоб к Уполномоченному в разрезе органов власти разного уровня за 2019 год</b>									
<b>тематика жалоб</b>	<b>всего жалоб</b>	<b>федеральные органы государственной власти</b>		<b>органы государственной власти Калужской области</b>		<b>органы местного самоуправления Калужской области</b>		<b>другие организации и лица, не являющиеся органами власти</b>	
		<b>всего</b>	<b>в % от общего числа жалоб по данной категории</b>	<b>всего</b>	<b>в % от общего числа жалоб по данной категории</b>	<b>всего</b>	<b>в % от общего числа жалоб по данной категории</b>	<b>всего</b>	<b>в % от общего числа жалоб по данной категории</b>
<b>Жалобы:</b>	2225	1005	45,2	159	7,2	388	17,4	673	30,2
<b>Права потребителей жилищно-коммунальных услуг</b>	253	8	3,2	31	12,3	55	21,7	159	63,8

Далее на примерах из практики Уполномоченного с участием органов прокуратуры, Роспотребнадзора и ГЖИ рассмотрим наиболее типичные (распространенные) проблемы защиты прав потребителей при оказании услуг в ЖКХ на территории Калужской области.

## 2. Защита прав граждан при предоставлении коммунальных услуг

Большой удельный вес в почте Уполномоченного занимают жалобы на непредоставление или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

### *Холодное водоснабжение*

К Уполномоченному по вопросу соблюдения требований санитарно-эпидемиологического законодательства при осуществлении **снабжения населения** д. Крутицы г. Калуги **питьевой водой** обратилась М. (дело № 63-19).

Она жаловалась на качество воды, которое не соответствует действующим нормативным санитарным показателям. В целях приведения качества воды в соответствие с действующими нормативными санитарными показателями необходимо строительство станции очистки питьевой воды.

Жители д. Крутицы г. Калуги с 2014 года ведут переписку по данному вопросу с органами местного самоуправления г. Калуги. Однако вопрос строительства станции до сих пор не решен.

ГП КО «Калугаоблводоканал» наделено статусом гарантирующей организации для централизованной системы холодного водоснабжения и водоотведения в границах МО «Город Калуга»<sup>21</sup>.

26.01.2016 от Управления Роспотребнадзора по Калужской области в адрес Городской Управы г. Калуги поступило уведомление о несоответствии норм качества воды в д. Крутицы. Согласно данным производственного лабораторного контроля, проведенного в 2016–2018 году ГП КО «Калугаоблводоканал», качество воды в д. Крутицы не соответствует действующим нормативным санитарным показателям. В соответствии с лабораторными исследованиями, представленными ГП КО «Калугаоблводоканал», показатели по железу превышают в 8 раз нормативные показатели, а по мутности воды в 5 раз. Во-

---

<sup>21</sup> В соответствии с ФЗ от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» на основании Постановления Городской Управы города Калуги № 2330-пи от 12.03.2013.

прос нормализации качества питьевой воды в централизованной системе водоснабжения д. Крутицы возможно решить путем установки станции обезжелезивания воды.

Бездействие органа местного самоуправления по утверждению инвестиционной программы ГП КО «Калугаоблводоканал» по развитию систем водоснабжения и водоотведения МО «Город Калуга» на 2014–2020 годы в части проведения мероприятий по строительству станции водоподготовки в д. Крутицы влечет нарушение прав неопределенного круга лиц на благоприятную окружающую среду.

Для проведения проверки Уполномоченным был направлен запрос прокурору г. Калуги. Прокуратурой города 04.03.2019 в Калужский районный суд направлено исковое заявление о признании незаконным бездействия Городской Управы г. Калуги по разработке и проведению мероприятий по приведению качества питьевой воды в д. Крутицы в соответствие с установленными требованиями; возложении обязанности на Городскую Управу г. Калуги обеспечить утверждение и согласование инвестиционной программы ГП КО «Калугаоблводоканал» по развитию систем водоснабжения и водоотведения МО «Город Калуга» на 2014–2020 годы в части проведения мероприятий по строительству станции водоподготовки в д. Крутицы; организовать подвоз воды населению в соответствии с минимальными нормами<sup>22</sup>.

По вопросу **организации качественного и доступного водоснабжения** в апреле 2016 года к Уполномоченному обратились жители улиц Полевая и Лесная д. Угрюмово Износковского района (дело № 467-16). По их жалобе Уполномоченным были направлены запросы главе администрации МР «Износковский район» и главе администрации МО «Деревня Ивановское».

Из полученных ответов следовало, что в настоящее время водоснабжение населения д. Угрюмово осуществляется из шести муниципальных колодцев и пяти колодцев, расположенных на земельных участках, принадлежащих на праве собственности гражданам. Место строительства нового колодца на ул. Полевая было выбрано ошибочно, в результате невозможно обеспечить надлежащее водоснабжение граждан, проживающих на ней. В 2016 году намечено сделать акт выбора места строительства нового колодца и перекладку бетонных колец на новое место колодца. В мае 2016 года по телефону в адрес Уполномо-

---

<sup>22</sup> Установленными Приложением 3 Постановления Правительства РФ от 29 июля 2013 года № 644 «Об утверждении правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ».

ченного повторно обратились жители, проживающие на ул. Полевая и ул. Лесная д. Угрюмово, и сообщили, что сложилась критическая ситуация с водоснабжением. Качество воды не соответствует установленным требованиям, воды не хватает.

Учитывая данное обращение, для проведения проверки Уполномоченным был направлен запрос прокурору Износковского района. По результатам проверки прокуратура сообщила, что на указанных улицах проживает 25 человек, на каждой из улиц находится по одному колодцу. Объем питьевой воды не обеспечивает потребность населения. Кроме того качество воды не соответствует требованиям СанПин 2.1.4.1175-02 «Гигиенические требования к качеству воды нецентрализованного водоснабжения. Санитарная охрана источников». В целях устранения выявленных нарушений законодательства прокуратурой района в адрес главы администрации МО СП «Деревня Ивановское» внесено представление об их устранении.

### *Горячее водоснабжение*

С жалобой на **приостановление предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению** к Уполномоченному обратились жильцы МКД по адресу: ул. Билибина, д. 6, г. Калуга (дело № 557-18).

Они сообщили, что с 6 июля 2018 года в их доме отсутствует горячее водоснабжение по причине отключения крышной котельной, принадлежащей ООО «Монолит», от газа в связи с наличием долга за потребленный газ. В результате сотни жильцов дома остаются без горячей воды.

В целях обеспечения соблюдения прав граждан и действующего законодательства для проведения проверки Уполномоченным был направлен запрос прокурору г. Калуги, по результатам рассмотрения которого было установлено, что с 14.07.2018 в МКД № 6 по ул. Билибина г. Калуги возобновлено предоставление коммунальной услуги по горячему водоснабжению.

Вместе с тем установлено, что крышная котельная МКД находится в собственности ООО СК «Монолит», что препятствует пользованию собственниками ею как общим имуществом. Изложенные обстоятельства повлекли необоснованное прекращение третьими лицами, владеющими котельной, поставки коммунальных ресурсов, что нарушило права добросовестных потребителей на своевременное и качественное предоставление коммунальных услуг.

При этом бездействие управляющей организации по принятию мер к передаче имущества (крышной котельной) из незаконного владения застройщика в собственность жителей МКД является нарушением ст.

161 ЖК РФ, пп. «д» п. 4 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами<sup>23</sup>. Управление МКД № 6 по ул. Библина г. Калуги осуществляет управляющая организация ООО «Развитие Региона». Прокуратурой города в адрес руководителя указанной организации внесено представление об устранении указанных нарушений.

С жалобой на **отключение горячего водоснабжения** с 01.06.2018 г. к Уполномоченному обратились жители п. Шайковка Кировского района (дело № 436-18). Они сообщили, что воду у всех жителей, исправно платящих за горячую воду, отключили по причине наличия задолженности у недобросовестных плательщиков.

Согласно подпункта «б» пункта 122 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов<sup>24</sup> (далее – Правила предоставления коммунальных услуг), действия по ограничению или приостановлению предоставления коммунальных услуг не должны приводить к нарушению прав и интересов потребителей, пользующихся другими помещениями в этом МКД и полностью выполняющих обязательства, установленные законодательством Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Для восстановления прав граждан Уполномоченный обратился к Кировскому межрайонному прокурору. Проведенной прокурорской проверкой было установлено, что отключение (прекращение поставки) горячего водоснабжения жителям п. Шайковка было осуществлено ООО «Региональная теплогенерирующая компания № 3» ввиду наличия задолженности за коммунальные услуги у ряда жителей поселка и являлось незаконным.

В целях устранения выявленных нарушений в адрес генерального директора ООО «Региональная теплогенерирующая компания № 3» внесено представление, в котором было выражено требование о незамедлительном устранении нарушений. Горячее водоснабжение было восстановлено. За нарушение режима обеспечения населения горячим водоснабжением генеральный директор и юридическое лицо привлечены ГЖИ к административной ответственности по статье 7.23 КоАП РФ<sup>25</sup> в виде штрафов.

К Уполномоченному с жалобой на нарушение прав граждан и действующего законодательства со стороны администрации МО СП «По-

---

<sup>23</sup> Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 N 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»).

<sup>24</sup> Утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354.

<sup>25</sup> Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами.



село Бабынино», выразившееся в **отключении подачи горячей воды и теплоснабжения** в МКД без наличия законных оснований, обратились жильцы МКД, расположенных на улице В. Анохина п. Бабынино (дело № 971-16).

Жители были уведомлены администрацией МО СП «Поселок Бабынино» о том, что их дома будут отключены от центральной котельной, тем самым прекратится подача горячей воды и теплоснабжения в МКД. Однако граждане были категорически против отключения от центральной котельной, поскольку это ухудшит условия проживания.

Категоричную позицию по вопросу недопустимости отключения МКД от котельной граждане донесли до главы администрации МО СП «Поселок Бабынино». Однако, несмотря на это, 01 сентября 2016 года в соответствии с распоряжением главы администрации МО СП «Поселок Бабынино» жилые дома были отключены от котельной.

Согласно ч. 4 ст. 3 ЖК РФ никто не может быть выселен из жилища или ограничен в праве пользования жилищем, в том числе в праве получения коммунальных услуг, иначе как по основаниям и в порядке, которые предусмотрены ЖК РФ, другими федеральными законами. Учитывая, что в данном случае усматривались нарушения прав граждан и действующего законодательства, Уполномоченным было направлено обращение в прокуратуру Бабынинского района.

По результатам проверки прокуратура Бабынинского района сообщила, что на праве собственности у администрации МО СП «Поселок Бабынино» находится здание котельной, отапливающей жилые дома по адресу: Калужская область, Бабынинский район, п. Бабынино, ул. В. Анохина.

01.09.2016 года эти дома на основании распоряжения главы администрации МО СП «Поселок Бабынино» были отключены от подачи горячего водоснабжения и теплоснабжения. Законных оснований для отключения горячего водоснабжения и теплоснабжения не имелось. В целях устранения выявленных нарушений прокуратурой района в адрес главы администрации МО СП «Поселок Бабынино» внесено представление об устранении нарушений жилищного законодательства. Подача горячего водоснабжения в жилые дома возобновлена.

К Уполномоченному обратились жители домов №№ 102, 102б, 73, 71, 69 по ул. Чкалова г. Козельска по вопросу **прекращения подачи горячей воды и отопления** от котельной ООО «Агрофирма Оптина» в жилые дома, в которых они проживают (дело № 773-16). О том, что жилые дома будут отключены от отопления и горячей воды, ООО «Агрофирма Оптина» уведомила администрацию МО ГП «Город Козельск» еще три года назад. Однако за прошедшее время необходимых и дейст-

венных мер со стороны муниципальных властей к своевременному строительству котельной и альтернативной подаче тепла принято не было.

Учитывая, что в данном случае усматривались нарушения прав граждан, Уполномоченным был направлен запрос в прокуратуру Козельского района. По результатам проверки прокуратура сообщила, что теплоснабжение и горячее водоснабжение жилых домов микрорайона «Молочный завод» г. Козельска до 01.06.2016 г. осуществляло ООО «Агрофирма Оптима». В связи с модернизацией производства она отказалась от предоставления услуг по теплоснабжению и ГВС частному жилому сектору в микрорайоне «Молочный завод» г. Козельска. Органы местного самоуправления 12 октября 2013 года были предупреждены об этом. Однако на протяжении длительного времени администрацией ГП «Город Козельск», ответственной за организацию теплоснабжения и ГВС в границах городского поселения и уведомленной о планируемом отказе ООО «Агрофирма Оптима» от своих обязательств, мер по организации обеспечения теплоснабжения потребителей не принималось.

В связи с этим прокуратурой района в адрес главы администрации ГП «Город Козельск» внесено представление об устранении нарушений законодательства в сфере теплоснабжения. Кроме того, глава администрации ГП «Город Козельск» предостережена о недопустимости нарушения сроков начала отопительного сезона. Позже стало известно, что органами местного самоуправления к строительству блочно-модульной котельной привлечен инвестор. До ввода котельной в эксплуатацию теплоснабжение и ГВС указанных домов будет осуществляться от котельной ООО «Агрофирма Оптима».

По вопросу **предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению ненадлежащего качества** (температура и качество горячей воды не соответствует требованиям законодательства Российской Федерации, горячая вода, поступающая к потребителям, не соответствует требованиям технических регламентов, санитарных правил и нормативов, определяющих ее безопасность) обратилась Ф. (дело № 95(у)-16). В целях проведения проверки по её обращению Уполномоченным были направлены запросы в ГЖИ и Управление Роспотребнадзора по Калужской области.

ГЖИ по результатам проверок сообщила, что были выявлены **нарушения параметров обеспечения температуры горячей воды** в МКД по ул. Калужской, д. 5, г. Белоусово, Жуковский район, предусмотренные Постановлением № 354.

По результатам проверки МУП «Теплоснабжение» было выдано предписание о выполнении работ по выявленным нарушениям. МУП «Теплоснабжение» была привлечена к административной ответственности, предусмотренной ст. 7.23. КоАП РФ<sup>26</sup>. ГЖИ назначен штраф на сумму 5000 рублей.

Управление Роспотребнадзора по Калужской области сообщило, что согласно протоколам лабораторных исследований горячей воды на вводе в жилой дом № 5 по ул. Калужская г. Белоусово пробы воды не соответствуют требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01<sup>27</sup> по показателям: мутность и цветность (мутность 4.4 при величине допустимого уровня не более 2.6, цветность 96.0 при величине допустимого уровня не более 20). На юридическое лицо МУП «Теплоснабжение» составлен протокол об административном правонарушении по ст. 6.5. КоАП РФ<sup>28</sup>.

### ***Отопление***

С жалобой на МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик», которым **не предоставляется коммунальная услуга по отоплению** в отношении жилого помещения, к Уполномоченному обратился М. (дело № 846-19).

М. сообщил, что ему МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик» под предлогом наличия задолженности по оплате теплопотерь, которую М. считает необоснованной, не предоставляется коммунальная услуга по отоплению.

Пунктом 119 Правил предоставления коммунальных услуг установлен запрет на приостановление (отключение) коммунальной услуги по отоплению.

Пунктом 122 Правил предоставления коммунальных услуг установлено, что действия по ограничению или приостановлению предоставления коммунальных услуг не должны приводить к нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

Учитывая, что в данном случае усматривались нарушения прав М. и действующего законодательства, Уполномоченный для проведения проверки направил запрос прокурору Тарусского района.

---

<sup>26</sup> Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами.

<sup>27</sup> СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения».

<sup>28</sup> Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде.

По результатам проведенной проверки прокуратура сообщила, что с начала отопительного периода 2019–2020 гг., с 01.10.2019 по 01.12.2019 ресурсоснабжающей организацией МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик» коммунальная услуга по отоплению в квартиру М. не предоставлялась. Причиной, по сведениям МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик», явилось отсутствие акта промывки и опрессовки системы отопления, находящейся в границах эксплуатационной ответственности абонента, а также имеющаяся задолженность у абонента за теплопотери.

Согласно п.п. «г», «д», «е» п. 3 Правил предоставления коммунальных услуг предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно (коммунальной услуги по отоплению – круглосуточно в течение отопительного периода), то есть бесперебойно, в необходимых потребителю объемах в пределах технической возможности внутридомовых инженерных систем, с использованием которых осуществляется предоставление коммунальных услуг; качество предоставляемых коммунальных услуг должно соответствовать требованиям Правил предоставления коммунальных услуг.

В соответствии с п.п. «в» п. 119 Правил предоставления коммунальных услуг при непогашении образовавшейся задолженности в течение установленного в предупреждении (уведомлении) срока и при отсутствии технической возможности введения ограничения в соответствии с подпунктом «б» данного пункта либо при непогашении образовавшейся задолженности по истечении 10 дней со дня введения ограничения предоставления коммунальной услуги исполнитель приостанавливает предоставление такой коммунальной услуги, за исключением отопления, а в МКД – также за исключением холодного водоснабжения.

Пунктом 122 Правил предоставления коммунальных услуг действия по ограничению или приостановлению предоставления коммунальных услуг не должны приводить к нарушению установленных требований пригодности жилого помещения для постоянного проживания граждан.

В нарушение вышеуказанных нормативно-правовых актов МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик» создало неблагоприятные условия для проживания граждан, ущемив их права на пользование жилым помещением. В связи с выявленными нарушениями прокуратурой района в отношении директора МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик» вынесено постановление о привлечении к административной ответственности по ст. 7.23 КоАП<sup>29</sup>. Материалы дела направлены в ГЖИ по Калужской области для рассмотрения по существу.

---

<sup>29</sup> Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами.

В отношении ресурсоснабжающей организации МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик» вынесено постановление о возбуждении производства по делу об административном правонарушении, предусмотренном ч. 6 ст. 9.22 КоАП РФ<sup>30</sup>.

Материалы дела направлены в Приокское Управление Ростехнадзора по Калужской области для рассмотрения по существу.

Прокуратурой Тарусского района директору МУП «Тарусажилдорстрой-Заказчик», а также учредителю предприятия внесены представления об устранении нарушений требований жилищного законодательства о предоставлении коммунальных услуг.

### **3. Защита прав граждан при ненадлежащем оказании услуг и выполнении работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме управляющими (обслуживающими) организациями**

Большое количество обоснованных жалоб поступает в адрес Уполномоченного на управляющие компании (обслуживающие организации), не выполняющие или ненадлежащим образом выполняющие обязанности по управлению и обслуживанию МКД, проведению необходимого ремонта общего имущества в многоквартирных домах (ремонт крыш, подвалов, подъездов и т.д.).

Так, к Уполномоченному по правам человека в Калужской области с жалобой по вопросу **проведения ремонта кровли** в МКД по адресу: ул. Никитина, д. 72, г. Калуга, обратился З. (дело № 120-20).

Он сообщил, что кровля вышеназванного МКД требует проведения срочного ремонта. В результате систематических протечек происходит залитие жилых помещений граждан, жилым помещениям граждан и их имуществу причиняется вред.

З. обращался в ГЖИ по данному вопросу, которая в адрес управляющей организации МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги направила предписание о проведении работ по выявленным нарушениям. В связи со сменой управляющей организации предписание ГЖИ

---

<sup>30</sup> Невыполнение теплосетевой организацией или иным лицом, обязанным осуществлять действия по ограничению, прекращению, возобновлению подачи тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, требований об осуществлении таких действий, предъявленных в соответствии с установленным законодательством о теплоснабжении порядком ограничения и прекращения подачи тепловой энергии, при отсутствии предусмотренных указанным порядком обстоятельств, препятствующих осуществлению таких действий.

было снято с контроля. З. было рекомендовано обратиться в новую управляющую организацию МБУ «СЖО», что он и сделал. Однако, к сожалению, мер по его обращению принято не было. Для проведения проверки по обращению З. Уполномоченный снова обратился к начальнику ГЖИ.

ГЖИ совместно с представителем МБУ «СЖО» выявлены нарушения законодательства. По итогам проверки составлен акт. Управляющей организации МБУ «СЖО» выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

К Уполномоченному по вопросу **устранения систематических протечек кровли МКД**, в результате которых происходит заливание квартиры, собственникам квартиры причиняется материальный и моральный вред, бездействия управляющей компании ООО «УК МЖД Московского округа г. Калуги», обратились собственники одной из квартир дома по адресу: ул. Пухова, д. 48/24, г. Калуга (дело № 108-19).

Для проведения проверки Уполномоченный обратился к начальнику ГЖИ. Проведенной проверкой были выявлены нарушения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда<sup>31</sup>, Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД<sup>32</sup>.

По результатам проверки составлен акт. Управляющей организации ООО «УК МЖД Московского округа г. Калуги» выдано предписание по устранению выявленных нарушений. Выполнение работ по предписанию проконтролировано ГЖИ.

С жалобой на бездействие управляющей организации ООО «УК РЭУ Кривское», которой не принимается мер по **устранению протечек кровли**, в результате чего происходит заливание квартиры, обратилась Х. (дело № 482-19).

По запросу Уполномоченного ГЖИ была проведена проверка, по результатам которой со стороны ООО «УК РЭУ Кривское» были выявлены нарушения требований Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме. Управляющей организации выдано предписание о выполнении работ по выявленным нарушениям.

---

<sup>31</sup> Утвержденных Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170.

<sup>32</sup> Утвержденных Постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 г. № 290.

К Уполномоченному с жалобой на **протекание крыши МКД, затягивание сроков проведения ремонта кровли** обратились жильцы МКД по адресу: ул. Пухова, д. 34, корп. 1, г. Калуга (дело № 352-18).

Для проведения проверки Уполномоченный направил запрос в прокуратуру г. Калуги, которая провела проверку и установила, что ГЖИ по обращениям жильцов д. 34 корп.1 по ул. Пухова г. Калуги в 2015-2018 г.г. были проведены проверки соблюдения МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги требований законодательства в части надлежащего содержания общего имущества в нем. Проверками установлены нарушения: подтопление подвала, следы протечек с кровли над кв. 11, 14, 15, в подъезде на лестничной площадке кв. 11 и другие.

В адрес управляющей компании МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги неоднократно выдавались предписания по устранению нарушений жилищного законодательства, исполнение которых проверяется инспекцией.

В ходе проверок, проведенных инспекцией в апреле – мае 2018 года, выявлено неисполнение ранее выданных предписаний (протечки кровли, подтопление в подвале). Кроме того, установлено частичное разрушение бетонного слоя карнизных свесов кровли, коррозионное повреждение стояка канализации в санузле кв. № 10, расчеканка стыков трубы, частичное отсутствие открытия парапетов кровли, трещины с раскрытием до 1 см по стенам лестничного марша общежития, частичное разрушение бетонного слоя балок перекрытия оконных проемов квартиры № 11 до арматуры.

В связи с выявленными нарушениями инспекцией в адрес управляющей компании выданы предписания от 24.04.2018, 18.05.2018 и 21.05.2018 с требованием их устранения в срок до 09.07.2018, 12.10.2018 и 17.09.2018.

По результатам проверок в отношении управляющей организации МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги инспекцией составлен протокол об административном правонарушении, предусмотренном ст.14.1.3.ч.2 КоАП РФ<sup>33</sup>. По фактам неисполнения предписаний управляющая компания неоднократно привлекалась мировым судьей судебного участка № 6 Калужского судебного района к административной ответственности по ч. 24 ст. 19.5 КоАП<sup>34</sup> в виде штрафов в размере 100 000 рублей.

---

<sup>33</sup> Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с нарушением лицензионных требований.

<sup>34</sup> Невыполнение в установленный срок законного предписания органа, осуществляющего региональный государственный контроль (надзор) в области

С жалобой на бездействие управляющей организации, которой не принимаются меры по **устранению причин промерзания стен в квартире и образования в ней плесени**, к Уполномоченному обратилась Г. (дело № 452-18).

По запросу Уполномоченного ГЖИ была проведена проверка, в ходе которой были выявлены нарушения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД, и порядка их оказания и выполнения (в туалете квартиры отсутствует тяга в вентканале при открытом окне; имеются трещины и локальные участки разрушения межпанельных швов жилых комнат квартиры).

По результатам проверки управляющей организации ООО «УК «Русиново» выдано предписание о выполнении работ по выявленным нарушениям.

К Уполномоченному с жалобой на **неудовлетворительное состояние системы канализации и неудовлетворительное содержание подвального помещения МКД** по адресу: ул. Инженерная, д. 2/13, г. Калуга, бездействие управляющей организации обратились жильцы названного дома (№ 915-18).

Обратившиеся сообщили, что в результате ненадлежащего технического состояния системы канализации названного дома, постоянных засоров канализации происходит систематическое подтопление подвала дома канализационными стоками, запах от которых распространяется по всему дому, поступает в квартиры граждан, создавая невыносимые условия для проживания.

Многочисленные обращения в адрес управляющей компании к положительному результату не приводят. Управляющая компания ограничивается лишь прочисткой канализации, устранением засора, но не решает проблему системно.

Для проведения проверки по данному обращению Уполномоченным были направлены запросы в ГЖИ и Управление Роспотребнадзора по Калужской области.

По итогам проверки Управление Роспотребнадзора по Калужской области сообщило, что специалистами Управления было проведено административное расследование в отношении управляющей компании МУП «УК МЖД Московского округа», обслуживающей МКД № 2/13 по ул. Инженерная г. Калуги.

---

долевого строительства многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости.



В ходе проведенного административного расследования были установлены факты нарушений требований п.9 СанПиН 2.1.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях». За допущенные нарушения 24.12.2018 г. на виновное лицо МУП «УК МЖД Московского округа» составлен протокол об административном правонарушении по ст. 6.4 КоАП РФ<sup>35</sup>.

В отношении указанного предприятия вынесено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. ГЖИ по результатам проверки сообщило, что выявлено подтопление подвального помещения канализационными стоками и отсутствие дезинфекции подвального помещения указанного дома. По результатам проверки управляющей организации МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги выдано предписание о выполнении работ по выявленным нарушениям.

К Уполномоченному с **жалобой на протекающую крышу**, в результате чего происходит залитие квартиры, и бездействия управляющей организации, которой не принимается мер по устранению протечки, обратился К. (дело № 07-17).

Для проведения проверки Уполномоченный направил запрос в ГЖИ. ГЖИ сообщила, что проверкой, проведенной 24.01.2017, были выявлены нарушения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД, и порядка их оказания и выполнения, которые выразились в наличии сухих следов от протечки с кровли в квартирах, наличии сосулек на свесах кровли.

Управляющей организации ООО «ГУК» г. Калуги выдано предписание по устранению выявленных нарушений и направлен вызов для дачи объяснений и составления протокола об административном правонарушении, предусмотренном ч. 2 ст. 14.1.3 КоАП РФ<sup>36</sup>.

С жалобой на **неудовлетворительное техническое состояние общего имущества МКД и бездействие управляющей организации**, которой не принимаются меры по ремонту МКД, к Уполномоченному обратились жильцы МКД по адресу: ул. Гурьянова, д. 24, г. Белоусово, Жуковский район (дело № 91-17).

Проверкой, проведенной ГЖИ по запросу Уполномоченного, были выявлены нарушения Правил и норм технической эксплуатации жи-

---

<sup>35</sup> Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений, зданий, сооружений и транспорта.

<sup>36</sup> Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с нарушением лицензионных требований.

лищного фонда и нарушения Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД, и порядка их оказания и выполнения.

Управляющей организации МУП «МУК» выдано предписание на выполнение работ по выявленным нарушениям и направлен вызов для дачи объяснений и составления протокола об административном правонарушении, предусмотренном ч. 2 ст. 14.1.3 КоАП РФ<sup>37</sup>.

По вопросу **отсутствия теплоизоляции на наружных трубопроводах системы отопления** в д. Жилетово Дзержинского района к Уполномоченному обратился С. (дело № 96-17).

Уполномоченный направил запрос главе администрации МР «Дзержинский район», в котором рекомендовал произвести ремонт теплоизоляции трубопроводов.

Администрация МР «Дзержинский район» сообщила, что силами АУ «Дирекция единого заказчика на услуги ЖКХ» произведен ремонт теплоизоляции трубопроводов.

В адрес Уполномоченного **по вопросу содержания и ремонта лестницы** в МКД обратилась Г. (дело № 980-16). Она сообщила, что лестница требует ремонта. Однако управляющая организация провести ремонт отказывается. Даже обращение в ГЖИ не принесло положительного результата.

Учитывая, что в данном случае усматривались нарушения прав граждан и действующего законодательства, для проведения проверки Уполномоченный направил запрос в прокуратуру г. Калуги. Прокуратура г. Калуги сообщила, что при рассмотрении обращения Г. сотрудниками ГЖИ проведена проверка, по результатам которой обязанность по содержанию лестницы и крыльца у квартиры заявительницы необоснованно возложена на Г., как на собственника конкретного жилого помещения. Меры по пресечению и (или) устранению нарушений прав всех жителей МКД к организации, осуществляющей деятельность по его управлению – ООО «ГУК», не приняты. В связи с этим прокуратурой в адрес начальника ГЖИ внесено представление об устранении нарушений. За ненадлежащее содержание общего имущества в МКД прокуратурой в адрес директора ООО «ГУК» внесено представление.

Жители с. Восход Жуковского района пожаловались Уполномоченному на управляющую организацию МУП «Возрождение» (дело № 525-16).

Они сообщили, что **управляющая организация не выполняет своих обязанностей по содержанию общего имущества МКД**, нахо-

---

<sup>37</sup> Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с нарушением лицензионных требований.

дящихся у нее в управлении. Договоры с ОАО «КСК», а также с организацией, обслуживающей вентиляционные каналы жилых домов, не заключены.

В целях обеспечения соблюдения прав граждан, Уполномоченным были направлены запросы в ГЖИ и прокуратуру Жуковского района. По результатам проверки ГЖИ сообщила, что были выявлены нарушения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в МКД.

Управляющей организации МУП «Возрождение» выданы предписания, определены сроки устранения выявленных нарушений и направлен вызов на составление протокола по делу об административном правонарушении, предусмотренном частью 2 статьи 14.1.3 КоАП РФ<sup>38</sup>.

Прокуратура Жуковского района сообщила, что в нарушение требований жилищного законодательства МУП «Возрождение» договоры с ОАО «КСК» о предоставлении коммунальных услуг по электроснабжению, а также со специализированной организацией на обслуживание вентиляционных каналов, не заключены. В связи с этим прокуратурой района в МУП «Возрождение» внесено представление об устранении выявленных нарушений.

С жалобой на бездействие управляющей компании, которой **не проводится ремонт системы канализации**, в результате чего все канализационные стоки скапливаются в подвале дома, ремонт лестницы и лестничных проемов, электропроводки обратились жильцы МКД по адресу: ул. Первомайская, д. 4а, г. Калуга (дело № 575-16).

Усмотрев в данном случае нарушение прав граждан и действующего законодательства, Уполномоченный направил запрос в ГЖИ. ГЖИ были выявлены нарушения законодательства. Управляющей организации МУП «УК МЖД Московского округа» выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

Ранее данная организации МУП «УК МЖД Московского округа» неоднократно привлекалась к административной ответственности за ненадлежащее содержание общего имущества дома и за неисполнение предписаний. Позже стало известно, что силами ГП «Калужский областной водоканал» совместно с МУП «УК МЖД Московского округа» выполнены работы по перекладке канализационного выпуска и ремонту колодца, неисправность которых являлась причиной подтопления подполья МКД.

---

<sup>38</sup> Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами с нарушением лицензионных требований.

В соответствии со ст.155 ЖК РФ управляющая организация, иное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которым вносится плата за жилое помещение и коммунальные услуги, а также их представитель вправе взыскивать в судебном порядке просроченную задолженность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Однако часто они идут другим путем. Так, к Уполномоченному с жалобой на **отказ сотрудников управляющей компании ООО «ЖРЭУ-21» выдать выписки из финансового лицевого счета и домовой книги в отношении жилого помещения по причине наличия задолженности по оплате жилья и коммунальных услуг** обратилась П. (дело № 796-17).

Рассмотрев ее жалобу, Уполномоченный пришел к выводу о том, что в данном случае имеют место нарушения прав заявительницы и действующего законодательства со стороны сотрудников ООО «ЖРЭУ-21», поскольку действующим законодательством не предусмотрен отказ в оформлении и выдаче справок и иных необходимых документов в качестве санкции за невнесение платы за жилье и коммунальные услуги, при наличии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг.

Учитывая это, Уполномоченный обратился к прокурору г. Калуги. Прокуратура сообщила, что П. в сентябре 2017 года обратилась в ООО «ЖРЭУ-21» для получения выписок из домовой книги и финансово-лицевого счета по месту регистрации.

ООО «ЖРЭУ-21» осуществляет деятельность по управлению МКД и владеет информацией о зарегистрированных в помещениях данного дома гражданах, о начисленной плате за жилое помещение и коммунальные услуги.

Оператор, осуществляющий обработку персональных данных, обязан сообщить субъекту персональных данных или его законному представителю информацию о наличии персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, а также предоставить возможность ознакомления с ними при обращении субъекта персональных данных или его законного представителя либо в течение десяти рабочих дней с даты получения запроса субъекта персональных данных или его законного представителя. Оператор обязан безвозмездно предоставить субъекту персональных данных или его законному представителю возможность ознакомления с пер-

сональными данными, относящимися к соответствующему субъекту персональных данных<sup>39</sup>.

Граждане (физические лица) вправе осуществлять поиск и получение любой информации в любых формах и из любых источников при условии соблюдения требований, установленных законодательством. Также установлена обязанность юридических лиц предоставлять любым заинтересованным лицам юридически значимую информацию свободного доступа, непосредственно затрагивающую права и свободы заявителя.

В нарушение требований закона ООО «ЖРЭУ-21» не предоставило заявителю П. сведений о зарегистрированных лицах, а также задолженности по плате за жилое помещение и коммунальные услуги.

Непредставление указанных сведений обусловлено наличием задолженности по квартплате и плате за коммунальные услуги. В связи с тем, что в действиях должностных лиц ООО «ЖРЭУ-21» выявлены нарушения действующего законодательства прокуратурой города в адрес директора управляющей компании ООО «ЖРЭУ-21» 07.11.2017 внесено представление.

Нарушения устранены, необходимые заявителю П. документы были вручены.

#### **4. Защита прав граждан при расчете платы за жилое помещение и коммунальные услуги**

Большое количество жалоб от жителей Калужской области (собственников и нанимателей жилых помещений) начало поступать в адрес Уполномоченного с 2016 года по вопросу **нарушения прав и действующего законодательства со стороны ОАО «Калужская сбытовая компания»** (далее – ОАО «КСК»). ОАО «КСК» направляло жителям МКД, способ управления которыми определен в соответствии с жилищным законодательством, счета-квитанции с указанием в них вида, объема и размера оплаты коммунальной услуги по строке «электроснабжение на общедомовые нужды» и получало с потребителей платежи за эту услугу.

Кроме этого, граждане жаловались, что управляющие организации расторгают договоры энергоснабжения с ОАО «КСК», в связи с чем исполнителем коммунальной услуги становится ресурсоснабжающая ор-

---

<sup>39</sup> В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

ганизация – ОАО «КСК». В результате жильцы домов вынуждены нести расходы по оплате всего потреблённого объема электроэнергии.

Данные нарушения на территории Калужской области носили системный характер.

Так, например, по вопросу нарушения их прав и действующего законодательства со стороны управляющей организации и ОАО «КСК» к Уполномоченному обратились жильцы МКД по адресу: ул. Кирова, д. 23а, г. Калуга (дело № 204-16).

Учитывая системность данных нарушений, Уполномоченным был направлен запрос прокурору Калужской области с просьбой провести проверку:

- по обращению жильцов МКД № 23а по ул. Кирова г. Калуги и принять меры, направленные на устранение нарушений прав граждан и действующего законодательства, в том числе обратиться в суд в защиту прав граждан;

- деятельности ОАО «КСК» в части направления жителям МКД, способ управления которыми определен в соответствии с жилищным законодательством, счетов-квитанций с указанием в них вида, объема и размера оплаты коммунальной услуги по строке «электроснабжение на общедомовые нужды» и получения с потребителей платежей за эту услугу и принять меры прокурорского реагирования, направленные на устранение выявленных нарушений, в том числе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

Прокуратурой г. Калуги было установлено, что ОАО «КСК», осуществляя на территории МО «Город Калуга» продажу электрической энергии для нужд собственников и нанимателей жилых помещений МКД, распределяет весь объем коммунального ресурса, учтенного общедомовыми приборами учета МКД, между собственниками и нанимателями помещений МКД.

Вместе с тем собственниками большинства МКД реализовано право выбора способа управления домом, принято решение о заключении договора управления с управляющей организацией, ТСЖ, выступающими в роли исполнителя жилищных и коммунальных услуг, в том числе в части выполнения работ по техническому содержанию внутридомовых электрических сетей. Случаев принятия на общем собрании собственников помещений решения о внесении платы за коммунальную услугу «электроснабжение» непосредственно ресурсоснабжающей организации не установлено.

Таким образом, ОАО «КСК» в отсутствие правовых оснований производит расчет, требует от жильцов МКД, способ управления ко-

торыми определен в соответствии с жилищным законодательством, не принявших общим собранием решения о внесении платы за электроэнергию в ОАО «КСК», плату за коммунальные ресурсы, израсходованные на общедомовые нужды (далее – ОДН), а также распределяет «сверхнормативное» потребление между конечными потребителями.

При этом ОАО «КСК» непосредственно не управляет МКД, не отвечает перед потребителями за качество коммунальной услуги и услуги по содержанию общедомовых инженерных сетей. При таком положении действия по начислению и сбору платы за электрическую энергию, используемую на ОДН гражданами – потребителями МО «Город Калуга», ресурсоснабжающей организацией ОАО «КСК» не основаны на нормах закона и влекут за собой нарушения требований ст.40 Конституции Российской Федерации, гарантирующих защиту прав и законных интересов граждан как пользователей жилыми помещениями и потребителей коммунальных услуг.

Кроме этого, в действиях управляющей компании ООО «Жилсервис Плюс» выявлено нарушение требований ст. 161 ЖК РФ в части неправомерного отказа в заключении договора энергоснабжения в отношении дома № 23а по ул. Кирова г. Калуги.

По результатам проверки прокуратурой г. Калуги в Калужский районный суд было направлено исковое заявление в интересах неопределенного круга лиц к ОАО «КСК» о возложении обязанности прекратить совершать действия по начислению и взиманию с нанимателей и собственников помещений МКД МО «Город Калуга», не принявших общим собранием решения о внесении платы за электроэнергию в ОАО «КСК», управление которыми осуществляется управляющими организациями, товариществами собственников жилья либо жилищными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами, платы за электроэнергию, потребленную на ОДН, а также исковое заявление в интересах жителей дома № 23а по ул. Кирова г. Калуги к ООО «Жилсервис Плюс» и ОАО «КСК» об обязанности заключить договор энергоснабжения в отношении дома № 23а по ул. Кирова г. Калуги.

Решениями Калужского районного суда Калужской области, вступившими в законную силу, иски прокуратуры удовлетворены.

27 декабря 2016 года (дело № 1325-16) с жалобой на ОАО «КСК» к Уполномоченному обратились жильцы МКД по адресу: ул. В. Андриановой, д. 20, г. Калуга, которые сообщили, что ОАО «КСК» не соблюдает действующее законодательство при расчете платы за электроэнер-

гию, потребленную на общедомовые нужды, в результате чего на граждан незаконно возложена обязанность по оплате электроэнергии, которую они не потребляли.

Для проведения проверки по обращению Уполномоченным был направлен запрос прокурору г. Калуги. Было установлено, что МКД № 20 по ул. В. Андриановой в г. Калуге находится в управлении ООО «СпецРемСтрой» с 01.12.2015. В связи с расторжением договора ресурсоснабжения в отношении данного дома, заключенного между ООО «Забота плюс», в чьем управлении находился дом, и ОАО «КСК», начисление платы за электроэнергию, потребленную на ОДН, производит ОАО «КСК».

В период с октября 2015 года по апрель 2016 собственником одной из квартир не передавались показания прибора учета электроэнергии. В нарушение Правил предоставления коммунальных услуг исполнителем не была проведена проверка состояния установленного и введенного в эксплуатацию индивидуального прибора учета.

В апреле 2016 года собственник квартиры представил показания, согласно которым потребление в его квартире составило 27621 кВт.ч. Вместе с тем показания общедомового прибора учета электроэнергии всего МКД за апрель составили 6470 кВт.ч.

Таким образом, в связи с неисправностью индивидуального прибора учета электроэнергии в одной квартире, показания которого необоснованно приняты к расчетам ОАО «КСК», объем электроэнергии, поступившей в МКД, согласно показаниям общедомового прибора учета, за апрель 2016 года оказался меньше, чем объем электроэнергии, использованной за расчетный период в жилых и нежилых помещениях МКД, что повлекло нарушение прав жителей дома при начислении платы за электроэнергию, потребленную на ОДН.

По данному факту прокуратурой г. Калуги в адрес ОАО «КСК» внесено представление об устранении нарушений законодательства при расчете платы за электроэнергию, потребленную на ОДН, которое рассмотрено.

В связи с наличием индивидуального спора между потребителями и ОАО «КСК» заявителям оказана правовая помощь – подготовлены проекты исковых заявлений к ОАО «КСК» о признании расчетов платы за электроэнергию незаконными.

Однако и в дальнейшем в адрес Уполномоченного продолжали поступать аналогичные жалобы, в связи с чем Уполномоченный направлял их в прокуратуру для принятия мер прокурорского реагирования.



Так, гражданка И. (дело № 152-17) жаловалась на нарушение ее прав и действующего законодательства со стороны ОАО «КСК» при расчете платы за электроэнергию, потребленную на ОДН.

Ранее по данному вопросу она обращалась в ГЖИ, которая нарушений не выявила. Заявительница была не согласна с результатами проверки ГЖИ.

Рассмотрев заявление И., Уполномоченный пришел к выводу о том, что со стороны ОАО «КСК» были допущены нарушения прав И. и действующего законодательства.

В связи с выявленными нарушениями для проведения проверки Уполномоченный направил запрос прокурору г. Калуги. Прокуратура сообщила, что доводы обращения по вопросу незаконности начисления платы за электроэнергию на ОДН сверх установленного норматива нашли свое подтверждение. В период с августа 2014 по май 2016 года включительно в связи с расторжением ООО «ЖРЭУ 14» договора энергоснабжения объем электроэнергии, использованный на ОДН, рассчитывался и распределялся ОАО «КСК» между потребителями пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю жилого или нежилого помещения в МКД.

Таким образом, в период с августа 2014 года по май 2016 года ОАО «КСК» в отсутствие правовых оснований, в нарушение норм права производила расчет и требовала от жильцов дома № 68 по ул. Ф. Энгельса г. Калуги плату за электроснабжение на ОДН. По данному факту в судебный участок № 13 г. Калуги направлено исковое заявление в интересах И. о возложении на ОАО «КСК» обязанности произвести перерасчет платы, начисленной за электрическую энергию, потребляемую на ОДН, в период с августа 2014 года по май 2016 года включительно, исходя из норматива потребления. Судом иски были удовлетворены.

28 марта 2018 года с жалобой на ПАО «Калужская сбытовая компания»<sup>40</sup> обратилась С. (дело № 269-18).

Она сообщила, что ПАО «КСК», в отсутствие на то правовых оснований, незаконно начисляла и незаконно выставляла ей плату за электроэнергию, потребленную на ОДН. В связи с чем образовалась задолженность, которую в настоящее время требует оплатить ПАО «КСК».

По результатам проверки, инициированной Уполномоченным, прокуратура города сообщила, что с 01.07.2016<sup>41</sup> объем коммунальной ус-

---

<sup>40</sup> До 2 июня 2017 года — ОАО «Калужская сбытовая компания».

луги, предоставленной на ОДН за расчетный период, не может превышать объема коммунальной услуги, рассчитанного, исходя из норматива потребления такой услуги на ОДН, и не превышает его.

Согласно информации, представленной ПАО «КСК» в прокуратуру города Калуги, в период с декабря 2014 по июнь 2016 года включительно, объем электроэнергии, использованный на «общедомовые» нужды, рассчитывался и распределялся в соответствии с действующим законодательством<sup>42</sup> между потребителями, пропорционально размеру общей площади принадлежащего каждому потребителю жилого или нежилого помещения в МКД.

При этом за период с декабря 2014 по июнь 2016 ресурсоснабжающая организация ПАО «КСК» в отсутствие правовых оснований производила расчет и требовала от собственника жилого помещения С. плату за электроснабжение на ОДН сверх норматива.

В целях устранения выявленных нарушений в адрес ПАО «КСК» внесено представление.

25 марта 2019 года с жалобой на ПАО «Калужская сбытовая компания» обратилась Б. (дело № 254-19).

Она сообщила, что ПАО «КСК», в отсутствие на то правовых оснований, незаконно начисляла и выставляла ей плату за электроэнергию, потребленную на ОДН.

В связи с тем, что она не оплачивала незаконно начисляемую и выставляемую ей плату за электроэнергию, потребленную на ОДН, образовалась задолженность, которую в настоящее время требует оплатить ПАО «КСК».

По результатам проверки, инициированной Уполномоченным, прокуратура города сообщила, что в период с февраля 2015 года по июль 2016 года ресурсоснабжающая организация ПАО «КСК» в отсутствие правовых оснований производила расчет и требовала от жильцов дома №1/46 по ул. Дзержинского города Калуги плату за электроснабжение на ОДН.

Таким образом, выставление ПАО «КСК» гражданам-потребителям, использующим электроэнергию для бытовых целей, платежных

---

<sup>41</sup> Согласно Постановлению Правительства РФ от 29.06.2016 № 603 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг».

<sup>42</sup> В соответствии с п. 44 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

документов на оплату электроэнергии, потребленной на ОДН, является нарушением законодательства, а возложение на потребителя-гражданина обязанности по оплате данной коммунальной услуги ПАО «КСК» является нарушением прав потребителя.

В целях устранения выявленных нарушений прокуратурой города 19.04.2019 начальнику ПАО «КСК» внесено представление об устранении нарушений закона.

**С жалобой на нарушение прав граждан и действующего законодательства со стороны ГП «Калугаоблводоканал» при расчете платы за коммунальные услуги по водоснабжению и водоотведению к Уполномоченному обратился Г. (дело № 854-19).** Он сообщил, что в октябре 2019 года получил квитанцию для оплаты коммунальных услуг по холодному водоснабжению и водоотведению в отношении комнаты в коммунальной квартире на сумму 1000 рублей. Однако в предыдущим месяце плата за названные коммунальные услуги составляла 240 рублей, то есть плата возросла в 4 раза. Каких-либо уведомлений об изменении, увеличении платы он не получал.

Для проведения проверки по данной жалобе Уполномоченный обратился к начальнику ГЖИ.

Выяснилось, что по ошибке был применен несоответствующий норматив для данной категории жилых помещений МКД – 3,81 м<sup>3</sup> на человека за холодное водоснабжение, вместо соответствующего степени благоустройства 3,03 м<sup>3</sup> в месяц на человека, а на водоотведение применен норматив 6,36 м<sup>3</sup> вместо 4,88 м<sup>3</sup>.

ГП «Калугаоблводоканал» произвело изменение норматива, применяемого для начисления платы за коммунальные услуги по водоснабжению и водоотведению. Данный перерасчет отражен в платежном документе за ноябрь 2019 г.

А вот такое обращение получил Уполномоченный в 2020 году: «Прошу Вас помочь нам и еще 23 домам находящихся в бедственном положении. До сентября 2019 года мы относились к УК МЖД «Московского округа», теперь МБУ «Служба жилищного обеспечения». За тепло и горячую воду мы оплачивали в квитанции управляющей компании, теперь квитанции нам выписывать обязали завод КЭМЗ, так как их котельная поставляет нам эту услугу, но с начала отопительного сезона нам квитанции не поступали, а прошло уже 4 месяца. Как нам быть? Ведь мы, в основном, в домах пенсионеры, да и не важно, другим тоже надо где – то брать сумму за 4 месяца, да и не факт, что что-то изменится за этот месяц, а это уже больше 8 тыс. руб. Почему никак не могут договориться эти две организации, почему мы должны страдать???»

С такой жалобой к Уполномоченному обратилась гражданка Ф., проживающая в МКД по адресу: ул. Салтыкова-Щедрина, д. 67, г. Калуга (дело 167-20).

По запросу Уполномоченного ГЖИ провела проверку **по факту отсутствия начисления платы за отопление в отношении всего района** и сообщила следующее.

В соответствии с Постановлением Городской Управы города Калуги № 9398-пи от 12.09.2019 г. (далее – Постановление) для управления, в частности МКД, расположенным по адресу: г. Калуга, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 67, собственниками помещений которого самостоятельно не определена управляющая организация, определена управляющая организация МБУ «СЖО».

В соответствии с Решением инспекции № 3940 от 10.10.2019 г. «О внесении изменений в реестр лицензий Калужской области» МКД № 67 по ул. Салтыкова-Щедрина в г. Калуге включен в список МКД, находящихся в управлении МБУ «СЖО», соответствующие изменения внесены в реестр лицензий с 1 ноября 2019 года.

Согласно п. 4 Постановления предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД в период управления МКД управляющей организацией, определенной данным решением об определении управляющей организации, осуществляют ресурсоснабжающие организации в соответствии с пп. «б» п. 17 Правил предоставления коммунальных услуг.

Поставку тепловой энергии в МКД осуществляет АО «КЭМЗ», которое является единой теплоснабжающей организацией на основании Постановления Городской Управы города Калуги № 335-п от 25.09.2017 г.

Начисление платы за тепловую энергию потребителям по вышеуказанному адресу должно быть произведено ресурсоснабжающей организацией.

В соответствии с пп. 1 ч. 11 ст. 161 ЖК РФ управляющая организация обязана предоставлять ресурсоснабжающим организациям информацию, необходимую для начисления платы за коммунальные услуги, в том числе о показаниях индивидуальных приборов учета и коллективных (общедомовых) приборов учета, установленных в МКД.

В соответствии с ч. 7.5. ст. 155 ЖК РФ в случаях, предусмотренных статьей 157.2 данного Кодекса, плата за коммунальные услуги вносится собственниками помещений в МКД и нанимателями жилых помещений по договорам социального найма или договорам найма жилых помещений государственного либо муниципального жилищного фонда в данном доме соответствующей ресурсоснабжающей организации.

ГЖИ было проведено рабочее совещание совместно с представителями АО «КЭМЗ», управления жилищно– коммунального хозяйства г. Калуги, управления городского хозяйства г. Калуги, представителями управляющей организации МБУ «СЖО», в ходе которого ответственным лицам было поручено в максимально короткий срок организовать взаимодействие с целью решения вопроса печати и доставки платежных документов на оплату коммунальных услуг по отоплению потребителям.

По сведениям, поступившим в ГЖИ, АО «КЭМЗ» заключил договор с ООО «РАЦ Московского округа» на печать и доставку платежных документов потребителям по 24 домам. Выпуск квитанций на оплату коммунальной услуги по отоплению запланирован в марте 2020 г.

По вопросу нарушения своих прав и действующего законодательства, которые выразились во взимании платы за централизованное отопление при использовании индивидуального квартирного источника тепловой энергии (**двойной оплаты за отопление**), обратилась М. (дело № 729-18).

По запросу Уполномоченного прокуратурой г. Калуги была проведена проверка, в ходе которой было установлено, что МКД № 13 по ул. Луначарского г. Калуги имеет систему центрального отопления, общедомовой прибор учета тепловой энергии не установлен.

В соответствии с решением Калужского районного суда Калужской области в жилом помещении М. произведено переустройство системы отопления путем установления нового двухконтурного котла взамен старой газовой колонки, согласно техническим условиям, утвержденным ОАО «Газпром газораспределение Калуга». В данной квартире имеется дымоход, через который осуществляется выброс продуктов сгорания от АОГВ. Таким образом, потребитель указанного жилого помещения не получает коммунальную услугу от системы центрального отопления.

В ходе проверки исполнения ООО «УК ГУП Калуги» требований законодательства в сфере ЖКХ установлены нарушения по начислению платы за отопление по адресу М.

В целях устранения выявленных нарушений директору ООО «УК ГУП Калуги» внесено представление об устранении нарушений законодательства в сфере ЖКХ.

Следует отметить, что в конце 2018 года Конституционный Суд РФ поставил точку в ситуации с двойными платежами за отопление квартир<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup> Согласно Постановлению Конституционного Суда РФ от 20.12.2018 № 46-П.

По вопросу **незаконного начисления управляющей организацией ООО «УК ГУП Калуги» гражданам платы за дератизацию** к Уполномоченному обратилась В., проживающая в МКД по адресу: г. Калуга, пл. Победы, д. 14 (дело № 84-17).

В связи с поступившим обращением Уполномоченный для проведения проверки обратился в ГЖИ. Было установлено, что в связи с обращением жителей указанного МКД по вопросу обработки технического подполья от грызунов и насекомых управляющей организацией была привлечена специализированная организация, которая проводила работы по дезинсекции технического подполья. Стоимость выполненных работ составила 10 231,66 руб.

Проведение дератизации и дезинсекции помещений, входящих в состав общего имущества в МКД, относится к работам по содержанию помещений, входящих в состав общего имущества в МКД<sup>44</sup>.

В соответствии с договором управления управляющая организация обязана оказывать услуги и выполнять работы по содержанию и ремонту общего имущества в МКД согласно перечню работ, определенному органом местного самоуправления, если иное не определено общим собранием собственников дома, в пределах денежных средств, поступающих в адрес управляющей организации от собственников.

Размер платы за содержание помещений в МКД в соответствии с договором управления утвержден Постановлением Городской Думы ГО «Город Калуга» от 16.07.2008 № 113. Указанным Постановлением предусмотрено оказание услуги по дератизации по мере необходимости, а, следовательно, включено в структуру размера платы за содержание.

Работы по дератизации не являются работами по текущему ремонту и должны оказываться за счет статьи по содержанию общего имущества. Одностороннее увеличение размера платы за работы по содержанию общего имущества законодательством не предусмотрено. Выставленный жителям дополнительный платеж в квитанциях за услугу по проведению работ по дератизации неправомерен.

В связи с выявленными нарушениями управляющей организацией жильцам МКД был произведен перерасчет ранее выставленной платы.

К Уполномоченному обратилась жительница г. Калуги О. (дело № 132-17). Она сообщила, что в 2016 г. жильцы дома по адресу: ул. Ленина, д. 31, г. Калуга, в котором она проживает, приняли решение о расторжении договора управления МКД с управляющей организацией

---

<sup>44</sup> Согласно Постановлению Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».

ООО «СпецРемСтрой» и выборе новой управляющей организации ООО «УК «Ваш Уют».

Однако, несмотря на смену управлявшей организации, **жильцам дома продолжали приходить квитанции об оплате ЖКУ от старой управляющей организации, договор с которой уже был расторгнут.**

Не подозревая о спорной ситуации по управлению МКД, О. продолжала оплачивать квитанции старой управляющей организации.

Так как в данном случае усматривались нарушения прав граждан и действующего законодательства, Уполномоченный направил запрос в прокуратуру г. Калуги с просьбой провести прокурорскую проверку по данному факту.

Прокуратура г. Калуги сообщила, что в связи с расторжением договора с ООО «СпецРемСтрой» и выбором управляющей организации ООО «УК «Ваш Уют», последняя осуществляет начисление за ЖКУ и выставляет платежные документы с 01.05.2016 г.

Однако ООО «СпецРемСтрой» до 01.02.2017 года, в отсутствие правовых оснований, направляло жителям МКД платежные документы на оплату ЖКУ, в результате чего в распоряжение ООО «СпецРемСтрой» неосновательно поступили денежные средства собственников помещений, в том числе О.

Таким образом, у жителей, которых ввело в заблуждение ООО «СпецРемСтрой», образовалась задолженность перед ООО «УК «Ваш Уют» за ЖКУ.

Прокуратурой города в адрес директора ООО «СпецРемСтрой» внесено представление об устранении нарушений закона, которое рассмотрено. Денежные средства, оплаченные О. в адрес ООО «СпецРемСтрой», перечислены в ООО «УК «Ваш Уют». Сотрудник ООО «СпецРемСтрой» привлечен к административной ответственности.

В конце июня 2017 г. в адрес Уполномоченного обратилась жительница г. Калуги (дело № 558-17). Она жаловалась на **наличие в квитанциях на оплату ЖКУ записи о площади квартиры, которая превышает фактическую площадь ее квартиры, и выставление платы за домофон, который не был подключен.**

Принимая во внимание пожилой возраст женщины и наличия у нее инвалидности, Уполномоченный направил запрос на имя руководителя ГЖИ с просьбой провести проверку по данным фактам.

По результатам проверки площадь квартиры была скорректирована в соответствии с правоустанавливающими документами, управляющей организацией произведен перерасчет платы за ЖКУ, исходя из правильной площади.

Кроме того, управляющей организацией произведен перерасчет платы за домофон, поскольку плата выставлена ошибочно.

В конце августа 2017 года к Уполномоченному обратилась К. (дело № 711-17), сын которой долго лежал в больнице и ЖКУ не пользовался. В июле она обратилась в ООО «Газпром межрегионгаз Калуга» с просьбой **пересчитать платежи за газ за второе полугодие 2016 года.**

Помимо документа, подтверждающего продолжительность периода временного отсутствия потребителя, женщине предложили принести акт обследования, подтверждающий отсутствие технической возможности установки как индивидуального, так и общего приборов учета.

Действительно, согласно п. 92 Постановления № 354 к заявлению о перерасчете должны прилагаться документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя, а также акт обследования на предмет установления отсутствия технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) приборов учета.

Однако п. 92 Постановления № 354 был дополнен словами «а также акт обследования на предмет установления отсутствия технической возможности установки индивидуального, общего (квартирного) приборов учета» лишь с 01 января 2017 г.<sup>45</sup>. То есть, до 01 января 2017 г. акт не требовался, и для перерасчета к заявлению достаточно было приложить документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя. Такой документ у К. был – справка медицинского учреждения о нахождении ее сына на стационарном лечении.

Уполномоченный расценил требование дополнительного документа как нарушение прав потребителей коммунальных услуг и направил аргументированный запрос руководству ООО «Газпром межрегионгаз Калуга». В результате К. был произведен перерасчет платы за газ.

С жалобой на **нарушения при взимании платы за вывоз ТКО** к Уполномоченному обратилась Ф. (дело № 297-17). Она сообщила, что проживает в деревне Думиничи Думиничского района, имеет свое хозяйство. Недалеко от ее домовладения имеется контейнерная площадка для сбора мусора, но она ею не пользуется.

ООО «Форум» в ее адрес направило письмо, в котором указано, что она обязана заключить договор на выполнение работ по сбору, вывозу и

---

<sup>45</sup> После вступления в законную силу Постановления Правительства РФ от 26 декабря 2016 г. № 1498 «О вопросах предоставления коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме».



размещению ТКО. Заявительница была не согласна с данным требованием, поскольку не складировать мусор в контейнеры.

Для проведения проверки по обращению Ф. Уполномоченным был направлен запрос прокурору Думиничского района. Прокуратура сообщила, что Решением сельской Думы СП «Деревня Думиничи» от 08.06.2011 № 11 утверждены Правила обращения с отходами производства и потребления на территории СП «Деревня Думиничи», согласно п. 2.6 которых собственники отходов обязаны заключать договоры со специализированными организациями на сбор, транспортировку и размещение отходов. Население, проживающее в частном жилищном фонде, обязано иметь договоры на вывоз отходов с исполнителем, оказывающим эту услугу, и осуществлять расчеты с ним в соответствии с тарифом.

В соответствии с действующим законодательством по общему правилу для оказания услуги по вывозу ТКО и взимания за нее платы, необходимо заключение договора с потребителем в письменном виде. ООО «Форум» заявительнице Ф. был направлен договор на выполнение работ по сбору, вывозу и размещению ТКО, который ею не подписан и в ООО «Форум» не возвращен.

Таким образом, фактически ООО «Форум» заключен договор с Ф. в одностороннем порядке, поскольку выраженного в требуемой законом форме согласия на заключение договора на сбор и вывоз ТКО получено не было, в связи с чем начисление платежей за услугу по сбору и вывозу ТКО и направление Ф. квитанции на оплату при отсутствии заключенного в письменной форме договора не основано на законе. По выявленным нарушениям прокуратурой района директору ООО «Форум» внесено представление об устранении нарушений закона. Допущенные нарушения устранены.

#### **IV. АНАЛИЗ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОГО И НОРМАТИВНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВОПРОСОВ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ**

##### **Расчет платы за обращение с ТКО исходя из общей площади квартиры, а не исходя из количества проживающих граждан**

С 1 января 2019 года начала работу новая система обращения с ТКО.

Для граждан, проживающих в МКД, злободневным стал вопрос, почему в МКД плата за обращение с ТКО рассчитывается с общей площади квартиры, а не исходя из количества граждан, проживающих в жилом помещении. Мусор производят люди, а не квадратные метры.

С учетом положений жилищного законодательства, в том числе пункта 148(30) Правил предоставления коммунальных услуг, субъекты Российской Федерации вправе самостоятельно определять порядок оплаты коммунальной услуги по обращению с ТКО (исходя из общей площади жилого помещения или из количества граждан, постоянно и временно проживающих в жилом помещении).

В случае принятия органом государственной власти субъекта Российской Федерации решения об осуществлении потребителями оплаты коммунальной услуги по обращению с ТКО, исходя из общей площади жилого помещения, в качестве расчетной единицы принимается норматив накопления ТКО на 1 кв.м. общей площади жилого помещения.

В случае, если размер платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО определяется исходя из количества граждан, постоянно и временно проживающих в жилом помещении, в качестве расчетной единицы принимается норматив накопления ТКО на одного проживающего в жилом помещении.

В Калужской области принято решение о том, что оплата коммунальной услуги по обращению с ТКО в МКД осуществляется с 1 кв.м. общей площади жилого помещения, в индивидуальных домах – с одного проживающего<sup>46</sup>.

---

<sup>46</sup> В соответствии с Приказом министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской обл. от 24.11.2017 № 501 «Об установлении нормативов накопления твердых коммунальных отходов на территории Калужской области».

Таким образом, расчет платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО в МКД, исходя из общей площади жилого помещения, не противоречит действующему законодательству.

Приняв во внимание жалобы граждан, Уполномоченным была проанализирована ситуация по расчету платы за обращение с ТКО в 76 субъектах РФ.

В 15 субъектах РФ, включая Калужскую область, плата за обращение с ТКО в МКД рассчитывается с общей площади квартиры. В 9 из 15 субъектов предусмотрена возможность расчета платы за обращение с ТКО в МКД как с общей площади квартиры, так и с количества проживающих.

В остальных субъектах РФ данная плата рассчитывается из количества проживающих.

Из 18 субъектов РФ, входящих в ЦФО, в Калужской, Московской и Владимирской областях плата за обращение с ТКО может рассчитываться с общей площади квартиры, но во Владимирской области предусмотрена также возможность расчета платы за обращение с ТКО с количества проживающих в квартире.

Учитывая вышеизложенное, Уполномоченный обратился в адрес Губернатора Калужской области А.Д. Артамонова с просьбой рассмотреть вопрос об изменении методики расчета платы за обращение с ТКО для граждан, проживающих в МКД: производить расчет платы за обращение с ТКО в МКД с проживающих, а не с общей площади квартиры, или предусмотреть возможность производить расчет платы в двух вариантах: с общей площади или с количества проживающих. Например, в отношении квартир, в которых проживают граждане, производить расчет платы с количества проживающих, а в квартирах, в которых никто не проживает, производить расчет с общей площади.

### **Повышение платы за отопление в одно- и двухэтажных МКД до 1999 года постройки**

В 2019 году в адрес Уполномоченного стали поступали обращения жителей Калужской области по вопросу значительного (примерно в 2 раза) повышения платы за коммунальную услугу по отоплению в одно- и двухэтажных МКД до 1999 года постройки.

Повышение платы за отопление было вызвано тем, что с 1 сентября 2019 года<sup>47</sup> начали действовать новые нормативы потребления коммунальной услуги по отоплению.

---

<sup>47</sup> В соответствии с Приказом Министерства тарифного регулирования Калужской обл. от 20.05.2016 № 115 «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению в помещениях многоквартирного дома или жилого

В целях минимизации платы граждан за отопление в таких домах в Калужской области активно проводилась работа по переводу жилых помещений на индивидуальное отопление или установки коллективных (общедомовых) приборов учета.

Но бывают случаи, например, когда дом признан аварийным и подлежащим сносу (реконструкции), или дом не признан аварийным и подлежащим сносу (реконструкции), но его состояние не позволяет провести указанные мероприятия в целях минимизации платы граждан за коммунальную услугу по отоплению.

Повышение платы за отопление вызвало широкий общественный резонанс. Органы государственной власти и органы местного самоуправления были завалены обращениями граждан с требованием изменить нормативы и снизить плату за отопление.

В результате, по поручению Губернатора Калужской области Анатолия Артамонова, в отношении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению для одно- и двухэтажных домов до 1999 года постройки плата за отопление снизилась приблизительно в два раза<sup>48</sup>.

### **Установление субъектами РФ взносов на капитальный ремонт в МКД, в которых лифт имеется только в одном подъезде или в одной секции дома**

В адрес Уполномоченного обращаются граждане по вопросу уплаты взносов на капитальный ремонт в МКД, в которых лифт имеется только в одном подъезде или в одной секции дома.

Несмотря на то, что лифт есть только в одном из подъездов, жильцы других подъездов, в котором лифта нет, вынуждены платить взносы на капитальный ремонт общего имущества в МКД в размере, установленном для МКД, оборудованных лифтовым оборудованием.

Подобного рода ситуацию вряд ли можно назвать справедливой. Выходом из сложившейся ситуации могло бы являться установление минимального размера взноса на капитальный ремонт для собственников помещений, имеющих выход в подъезд, в котором отсутствует лифтовое оборудование, в размере равном размеру взносов на капитальный

---

го дома и нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению при использовании земельного участка и надворных построек в Калужской области с применением расчетного метода».

<sup>48</sup> Приказом министерства конкурентной политики Калужской области от 20.12.2019 № 338-тд внесены изменения в Приказ от 20.05.2016 № 115 «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению в помещениях многоквартирного дома или жилого дома...»

ремонт для МКД, не оборудованных лифтовым оборудованием. Соответственно, собственники помещений, имеющие выход в подъезд, в котором имеется лифтовое оборудование, уплачивают взносы на капитальный ремонт по тарифу, установленному для МКД, оборудованных лифтовым оборудованием.

С такими предложениями Уполномоченный обратился к Губернатору Калужской области. По итогам рассмотрения данного обращения было сообщено, что по результатам оценки целесообразности дифференциации минимального размера взноса на капитальный ремонт по типу домов с переменной этажностью, отдельные части которых оборудованы лифтами, определено, что разница между значением необходимого размера взноса на капитальный ремонт домов, оборудованных лифтами в полном объеме, и значением необходимого размера взноса на капитальный ремонт домов с переменной этажностью и частичным наличием лифтового оборудования, составляет 2%.

Учитывая изложенное, а также принимая во внимание, что доля домов с переменной этажностью, отдельные части которых оборудованы лифтами, в общем количестве домов, расположенных на территории Калужской области, составляет менее 0,05%, дифференциация минимального размера взноса на капитальный ремонт по типу таких домов нецелесообразна.

Но нельзя и не признавать и другого. Ситуация, когда жильцы подъездов, в котором лифта нет, вынуждены платить взносы на капитальный ремонт общего имущества в МКД в размере, установленном для МКД, оборудованных лифтовым оборудованием, трудно считать справедливой.

В соответствии с Методическими рекомендациями по установлению минимального размера взноса на капитальный ремонт<sup>49</sup> установление минимального размера взноса, дифференцированного по типам МКД в муниципальном образовании, рекомендуется осуществлять при выявлении разницы между значениями необходимого размера взноса на капитальный ремонт для разных типов МКД, превышающей 10%. В случае, если разница между значениями необходимого размера взноса на капитальный ремонт для разных типов МКД в муниципальном образовании не превышает 10%, рекомендуется принимать единое значение необходимого размера взноса по муниципальному образованию.

Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации были даны разъяснения<sup>50</sup> на запрос Уполномоченного, что Методические рекомендации по установлению мини-

---

<sup>49</sup> Утвержденных Приказом Минстроя России от 27.06.2016 № 454/пр.

<sup>50</sup> Письмо от 30.07.2019 № 27492-АО/06.

мального размера взноса на капитальный ремонт не содержат правовых норм, а содержащиеся в них предписания не могут рассматриваться в качестве общеобязательных государственных предписаний постоянного или временного характера. Учитывая изложенное, дифференциация минимального размера взноса по типам МКД в муниципальном образовании является правом субъекта Российской Федерации и устанавливается с учетом оценки ее целесообразности.

К примеру, в Вологодской и Брянской областях установлены разные минимальные размеры взносов на капитальный ремонт для собственников помещений, имеющих выход в подъезд, в котором отсутствует лифтовое оборудование и в котором такое оборудование имеется.

В Брянской области минимальный размер взноса на капитальный ремонт был установлен дифференцировано по типам МКД, несмотря на то, что разница между значениями необходимого размера взноса на капитальный ремонт для разных типов МКД не превышает 10%.

В связи с изложенным Уполномоченный рекомендует вернуться к рассмотрению вопроса об установлении в Калужской области минимального размера взноса на капитальный ремонт, дифференцированного по типам МКД.

### **Перерасчет размера платы при предоставлении горячего водоснабжения ненадлежащего качества**

Данную проблему поднимал еще Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации в своем Докладе «Соблюдение и защита прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (2017 год) по инициативе Уполномоченного по правам человека в Астраханской области<sup>51</sup>.

В соответствии с пунктом 2.4 СанПиН 2.1.4.2496-09<sup>52</sup> температура горячей воды в местах водозабора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований, а также условия и порядок изменения размера

---

<sup>51</sup> Доклад Уполномоченного по правам человека в РФ «Соблюдение и защита прав граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства»/ Источник публикации «Российская газета», № 163, 26.07.2017.

<sup>52</sup> Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 07.04.2009 № 20 «Об утверждении СанПиН 2.1.4.2496-09» (вместе с СанПиН 2.1.4.2496-09. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Изменение к СанПиН 2.1.4.1074-01. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы).

платы при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества приведены в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг. При этом пункт 5 Приложения № 1 устанавливает, что за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1% размера платы, определенного за качественную услугу, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода.

За каждый час подачи воды, температура которой ниже 40 °С, оплата производится по тарифу за холодную воду.

Данные санитарно-эпидемиологические требования к системам горячего централизованного водоснабжения направлены, в том числе на предупреждение загрязнения горячей воды высоко контагиозными инфекционными возбудителями вирусного и бактериального происхождения, которые могут размножаться при температуре ниже 60 градусов, в их числе *Legionella Pneumophila*, а также на предупреждение заболеваний кожи и подкожной клетчатки, обусловленных качеством горячей воды (пункты 2.3 и 2.4).

Уполномоченный по правам человека в Астраханской области отметил, что, с одной стороны, изменение санитарно-эпидемиологического норматива качества горячей воды, являющегося противоэпидемической мерой, не допускается; с другой стороны, Правила предоставления коммунальных услуг в нынешней редакции допускают подачу в качестве «горячей» воду, температура которой может достигать даже 40 °С, проиллюстрировав свои выводы следующим примером.

В течение 7 дней вода в кране была 51 °С вместо 60 °С, при перерасчете оплата снизилась на 27%. Однако, не разбавляя горячую воду, потребитель расходовал ее в гораздо больших объемах, что обесценило перерасчет. В любом случае, поскольку горячая вода применительно к городу Астрахани стоит в 6 раз дороже холодной, то по факту никакой компенсации за некачественную услугу граждан реально не получил.

Учитывая вышеизложенное, жалобы граждан, проживающих в МКД по ул. Тульской г. Калуги (№ 15, 21, 23), мы разделяем выводы коллег о том, что имеется необходимость совершенствовать соответствующее правовое регулирование и внести в упомянутые Правила предоставления коммунальных услуг норму о том, что в случае предоставления потребителю горячей воды температурой ниже 57 °С потребитель должен производить оплату по тарифу холодной воды.

Минстрой России на запрос федерального уполномоченного согласился с данным предложением, отметив, что при нарушении качества

коммунальной услуги горячего водоснабжения (нарушение температуры) объем потребления соответствующей услуги увеличивается: в этом случае не исключены ситуации, когда сокращение размера платы за коммунальную услугу по горячему водоснабжению в результате перерасчета не покрывает расходов, понесенных потребителем из-за повышенного объема потребления. Однако до настоящего времени соответствующие изменения в законодательство не внесены.

### **Проблемные вопросы проведения капитального ремонта**

В связи с недостаточной регламентацией осуществления капитального ремонта и несовершенством действующего законодательства на практике возникает много проблем, мешающих реализации программ капитального ремонта.

С 2014 года собственники квартир при помощи взносов на капитальный ремонт сами формируют фонд, за счет которого в последствии будет ремонтироваться их дом. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и ЖК РФ бремя расходов по надлежащему содержанию МКД, в том числе его капитальному ремонту, несут собственники помещений в доме. Также может быть предусмотрена государственная и муниципальная поддержки на капитальный ремонт на условиях, которые предусмотрены соответственно федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В частности, предусмотрена финансовая поддержка за счет средств государственной корпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства на модернизацию систем коммунальной инфраструктуры, на проведение капитального ремонта МКД.

В последние годы к Уполномоченному стали поступать многочисленные жалобы граждан по вопросам организации капитального ремонта. Самыми распространенными доводами граждан были:

– несогласие в принципе с взысканием взносов на капитальный ремонт в связи с его отдаленностью во времени, с тяжелым материальным положением, размером взносов, взысканием пени за несвоевременную оплату взносов на капремонт, преклонным возрастом;

– несогласие с требованиями регионального оператора по осуществлению взносов в фонд единовременно за несколько месяцев (многим гражданам поступили платежные документы с опозданием и с накопившимися долгами, в результате чего граждане столкнулись с необходимостью уплатить сразу большую сумму);

– проведение капитального ремонта ненадлежащего качества.



Вместе с тем в подавляющем большинстве граждане – законопослушны и уплачивают взносы на капитальный ремонт.

Так, согласно данным Фонда капитального ремонта многоквартирных домов Калужской области, за 2019 год собираемость взносов на капитальный ремонт среди домов, которые местом накопления средств выбрали счет регионального оператора, составила 102,9%. В конце декабря 2019 года Минстроем России Калужская область была отмечена в числе 12 регионов, у кого уровень собираемости взносов составил 100% и которые успешно взыскивают неоплаченные взносы прошлых лет. Вместе с тем, и в предыдущие годы, начиная с октября 2014 года, собираемость превышала 92%<sup>53</sup>.

Между тем итоги проведения мониторинговых мероприятий проектов модернизации систем коммунальной инфраструктуры и выполнения условий предоставления финансовой поддержки за счет средств государственной корпорации, а также выездного мониторинга реализации региональными операторами деятельности, направленной на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в МКД, проведенных Фондом содействия реформированию ЖКХ за 2019 год, показали следующее<sup>54</sup>.

В ряде регионов зафиксированы факты неправомерного использования региональными операторами средств, выражающиеся, в том числе в оплате фактически невыполненных работ и неподтвержденных затрат, нарушениях при применении расценок и коэффициентов к сметной стоимости, что приводит к завышению стоимости работ (зафиксировано и в Калужской области).

Кроме того, в ходе мониторинга выявлены факты предоставления субъектами Российской Федерации недостоверных сведений в составе отчетности реализации субъектами Российской Федерации региональных программ капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, направляемой в Фонд во исполнение приказа Минстроя России от 1 декабря 2016 года № 871/пр (в том числе в Калужской области).

В связи с возобновлением предоставления финансовой поддержки на реализацию проектов модернизации, в рамках контроля за ходом

---

<sup>53</sup> Официальный сайт Фонда капитального ремонта многоквартирных домов Калужской области/<http://fkr-kaluga.ru/28-mass-media/novosti/2393-kaluzhskaya-oblast-uspeshno-vzyskivaet-neoplachennye-vznosy-na-kapremont-proshlykh-let>.

<sup>54</sup> Официальный сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ/[https://fondgkh.ru/napravleniya-deyatelnosti/kontrol-kachestva/spravochnye-materialy/fond-sodeystviya-reformirovaniyu-zhkkh-podvel-itogi-provedeniya-monitoringovykh-meropriyatiy-za-2019/?sphrase\\_id=24225](https://fondgkh.ru/napravleniya-deyatelnosti/kontrol-kachestva/spravochnye-materialy/fond-sodeystviya-reformirovaniyu-zhkkh-podvel-itogi-provedeniya-monitoringovykh-meropriyatiy-za-2019/?sphrase_id=24225).

реализации проектов, по результатам анализа представляемой регионами квартальной отчетности Фондом в 2019 году, в трех субъектах Российской Федерации (Воронежская, Калужская и Курская области), проведен внеплановый выездной мониторинг хода реализации проектов модернизации системы коммунальной инфраструктуры и выполнения требований, установленных Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2015 года № 1451<sup>55</sup>.

По результатам контрольных мероприятий в регионах выявлены следующие нарушения и замечания:

– риски невыполнения мероприятий (этапов работ) по реализации проектов модернизации в сроки, предусмотренные договорами (Воронежская и Калужская области);

– выполнение работ по проектам модернизации с отступлением от утвержденных проектных решений (Воронежская, Калужская и Курская области).

В ходе осмотра объектов модернизации в Воронежской и Калужской областях были выявлены нарушения СНиП, технических регламентов и прочих норм градостроительного законодательства.

Выводы по итогам выездных проверок и рекомендации о мерах по устранению допущенных нарушений доводятся Фондом до сведения глав субъектов Российской Федерации. Выполнение мероприятий по устранению выявленных нарушений остается на контроле Фонда вплоть до их полного завершения.

Практика работы Уполномоченного выявила необходимость совершенствования законодательства в вопросах определения механизма финансового контроля за фондом и механизма определения уполномоченными органами общей потребности в средствах на финансирование услуг и работ по капитальному ремонту жилья, в вопросах порядка проведения капитального ремонта общего имущества в МКД. Работа в этом направлении ведется федеральным уполномоченным совместно с Комитетом Государственной Думы по жилищной политике и жилищно-коммунальному хозяйству.

Проблемы возникают и при формировании региональных программ капитального ремонта. В частности, на практике нет однозначного подхода и к определению критериев очередности проведения капитального ремонта, устанавливаемых в региональных программах капитального ремонта. На это обращалось внимание еще в 2013 г. Институтом эконо-

---

<sup>55</sup> Постановление Правительства РФ от 26.12.2015 № 1451 «О предоставлении финансовой поддержки за счет средств государственной корпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства на модернизацию систем коммунальной инфраструктуры».

мики города<sup>56</sup>. Однако указанная проблема до сих пор актуальна. Очередность проведения ремонта зачастую ставится в зависимость не только от состояния дома, но и от сопутствующих факторов – фактически поступивших платежей собственников (Свердловская область), количества жителей в доме (Белгородская область).

Конституционный Суд РФ указывает на то, что очередность проведения капитального ремонта должна определяться «на основе объективных критериев, обеспечивающих первоочередное проведение соответствующих работ в тех МКД, проживание в которых в силу износа их конструктивных элементов представляет опасность для жизни или здоровья граждан, а также в иных случаях возникновения неотложной потребности в капитальном ремонте, и может быть оспорена в судебном порядке, равно как может быть обжаловано и неисполнение региональной программы капитального ремонта, установившей такую очередность»<sup>57</sup>.

Исполнение решения Конституционного Суда РФ возможно путем установления обязательных правил, определяющих конкретные условия капитального ремонта. При этом очевидно, что форма методических рекомендаций не всегда подходит. Методические рекомендации часто не учитываются регионами (это касается, например, дифференциации взносов, определения минимального размера фонда капитального ремонта, формируемого на специальном счете). Более правильным подходом является определение ключевых вопросов на уровне постановления Правительства РФ. Такое постановление, с указанием на него в ЖК РФ, должно содержать обязательные условия региональных программ, стандарты определения очередности ремонта, условия мониторинга технического состояния дома, дифференциацию взносов на капитальный ремонт.

Организация и осуществление капитального ремонта МКД должны быть нормативно упорядоченными и максимально прозрачными, поскольку аккумулируют как денежные средства собственников, так и бюджетные средства, при этом собственники жилых и нежилых поме-

---

<sup>56</sup> Отчет по результатам научно-исследовательской работы «Совершенствование правового регулирования организации проведения капитального ремонта многоквартирных домов на основании анализа правоприменительной практики субъектов Российской Федерации» для Государственной Думы, 2013 г.

<sup>57</sup> Постановление Конституционного Суда РФ от 12 апреля 2016 г. № 10-П «По делу о проверке конституционности положений части 1 статьи 169, частей 4 и 7 статьи 170 и части 4 статьи 179 Жилищного кодекса Российской Федерации в связи с запросами групп депутатов Государственной Думы».

щений должны быть информированы о судьбе выплаченных ими средств и о сроках осуществления капитального ремонта их МКД.

Одной из проблем в сфере проведения капитального ремонта жилищного фонда, которая также требует решения, является недостаточная информированность населения об изменениях законодательства. Постоянное внесение изменений и нововведений, сложность и запутанность формулировок зачастую приводят к тому, что гражданам, не обладающим специальными знаниями, особенно имеющим преклонный возраст, трудно разобраться в действующем законодательстве.

Решение указанной проблемы возможно путем распространения информационных бюллетеней и буклетов с разъяснениями о порядке начисления и структуре платы за ЖКУ, порядке управления МКД и проведения капитального ремонта. Улучшить разъяснительную работу с населением прежде всего необходимо на уровне муниципальных образований.

## V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года в качестве приоритетов развития отрасли жилищно-коммунального хозяйства определяет:

– предоставление качественных жилищно-коммунальных услуг потребителям в целях обеспечения гражданам комфортных условий проживания;

– наличие баланса интересов различных участников сферы жилищно-коммунального хозяйства;

– обеспечение экологичности (охрана и защита окружающей среды, развитие и использование альтернативных источников энергии, бережное отношение к коммунальным ресурсам, повышение стандартов энергетической эффективности).

На сегодняшний день можно утверждать, что в жилищно-коммунальном комплексе существует множество проблем, а качество его работы вызывает многочисленные и справедливые нарекания со стороны граждан. Права граждан на жилищно-коммунальное обслуживание на территории Калужской области продолжают нарушаться, о чем свидетельствует статистика жалоб граждан, поступивших, в том числе, к Уполномоченному. Жилищные вопросы превалируют над другими темами обращений, поступающих в адрес Уполномоченного. В связи с чем обеспечение соблюдения прав граждан, исполнение федерального законодательства в сфере ЖКХ – одно из важных и приоритетных направлений в деятельности Уполномоченного.

Нарушения прав граждан на предоставление жилищно-коммунальных услуг имеют место, в том числе, по причине неправомерных действий или бездействия органов местного самоуправления, организаций, осуществляющих управление жилищным фондом, его эксплуатацию и обслуживание.

На протяжении ряда лет органами местного самоуправления своевременно и в полном объеме не решаются вопросы ремонта муниципального жилищного фонда.

Актуальными для Калужской области остаются вопросы нарушений прав граждан и действующего законодательства со стороны органов местного самоуправления, межведомственных комиссий при обследовании жилых помещений на предмет их пригодности (непригодности) для проживания граждан. Рекомендации по устранению вышеуказанных нарушений, содержащиеся в ежегодных докладах Уполномоченного, выполняются органами местного самоуправления не в полном объеме.

Нарушения прав граждан и действующего законодательства со стороны организаций, осуществляющих управление жилищным фондом, его эксплуатацию и обслуживание, на территории Калужской области носят системный характер и заключаются в нарушении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, Минимального перечня услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядка их оказания и выполнения.

Взаимодействие управляющих организаций с собственниками помещений в многоквартирных домах и органами местного самоуправления по вопросам содержания и текущего ремонта общего имущества в многоквартирных домах организовано недостаточно.

Процесс смены недобросовестных управляющих организаций происходил бы намного быстрее в рамках реализации органами местного самоуправления полномочий, установленных ч.1.1 ст. 165 ЖК РФ, в соответствии с которой орган местного самоуправления на основании обращений перечисленных в статье субъектов о невыполнении управляющей организацией обязательств в пятидневный срок проводит внеплановую проверку деятельности управляющей организации. В случае, если по результатам указанной проверки выявлено невыполнение управляющей организацией условий договора управления многоквартирным домом, орган местного самоуправления не позднее чем через пятнадцать дней со дня соответствующего обращения созывает собрание собственников помещений в данном доме для решения вопросов о расторжении договора с такой управляющей организацией и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом. Данные полномочия, которые должны осуществляться органами местного самоуправления независимо от наличия в МКД жилых помещений муниципального жилищного фонда, до настоящего времени реализуются недостаточно активно.

Распоряжение финансовыми средствами, поступающими управляющим организациям от нанимателей и собственников помещений в МКД, происходит при отсутствии достаточного контроля, а в отдельных случаях самовольно.

Также граждане обращают внимание Уполномоченного на непрозрачность формирования начислений платы и отсутствие отчетов о расходовании средств.

Нельзя не отметить недовольство граждан в связи с постоянным ростом расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг. Ежегодный рост цен при наличии неудовлетворительного качества услуг и на фоне

снижения реально располагаемых доходов населения вызывает негативное отношение граждан.

До настоящего времени нет четкого механизма контроля за финансовой деятельностью ТСЖ и управляющих компаний, обслуживающих многоквартирные дома.

Уполномоченные собственниками помещений граждане зачастую не обладают ни достаточными знаниями в области экономики, финансов и ценообразования, ни фактической возможностью проверить обоснованность расходов управляющих организаций. Но также обращает на себя внимание и низкий профессиональный уровень кадров в организациях, предоставляющих ЖКУ, в муниципалитетах.

Беспокойство у граждан вызывает и несоблюдение нормативных сроков устранения аварийных ситуаций в работе внутридомовых инженерных систем и конструкций, так как бездействие управляющих организаций не только наносит материальный ущерб имуществу граждан, но и создает угрозу жизни и здоровью людей.

Благодаря вмешательству Уполномоченного и прокуратуры Калужской области в 2016 году удалось устранить системные нарушения прав граждан со стороны ОАО «Калужская сбытовая компания», которые выражались в направлении жителям многоквартирных домов, способ управления которыми определен в соответствии с жилищным законодательством, счетов-квитанций с указанием в них вида, объема и размера оплаты коммунальной услуги по строке «электроснабжение на общедомовые нужды» и получения с потребителей платежей за эту услугу. Однако даже в 2019 году несколько аналогичных жалоб поступили в адрес Уполномоченного.

В 2019 году злободневным стал вопрос расчета размера платы за обращение в ТКО в многоквартирных домах. Граждан интересовали вопросы методики расчета платы, ее повышения в некоторых муниципальных образованиях Калужской области, улучшения организации системы обращения с ТКО (надлежащие места для сбора ТКО, установка необходимого количества контейнеров, своевременный вывоз мусора и т.д.).

К Уполномоченному часто поступают жалобы на нарушение прав граждан и действующего законодательства при проведении капитального ремонта многоквартирных домов, на некачественный капитальный ремонт многоквартирных домов.

Количество выявленных нарушений по результатам деятельности контрольно-надзорных органов на территории Калужской области свидетельствует о негативной динамике развития ситуации в жилищно-коммунальной сфере.

Обозначенное многообразие проблем, связанных с обеспечением прав граждан на качественное оказание услуг в сфере ЖКХ, свидетельствует об отсутствии на протяжении длительного времени последовательных, а возможно и радикальных мер по наведению порядка в данной сфере.

Активная и созидательная позиция в этом вопросе всех государственных и муниципальных органов, обладающих соответствующими полномочиями в сфере ЖКХ, должна являться основной препоной для нарушений прав граждан.

Принимая во внимание изложенное, в целях недопущения нарушений прав, свобод и законных интересов человека и гражданина в жилищно-коммунальной сфере, Уполномоченный считает необходимым дать следующие рекомендации.



## **VI. РЕКОМЕНДАЦИИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ:**

### **По совершенствованию федерального законодательства:**

1. В пункт 5 Приложения № 1 «Требования к качеству коммунальных услуг» к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, внести следующие изменения: за каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 57 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

2. Оказание государственной поддержки бюджетам субъектов Российской Федерации на софинансирование мероприятий по модернизации систем теплоснабжения (замена централизованных открытых систем теплоснабжения на закрытые системы теплоснабжения) в рамках государственной программы Российской Федерации либо отсрочка запрета на использование с 1 января 2022 года централизованных открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) в соответствии с частью 9 статьи 29 Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении».

### **Правительству Калужской области:**

1. Рассмотреть вопрос о разработке комплекса мер («дорожной карты») по развитию жилищно-коммунального хозяйства на территории Калужской области, в том числе плана мероприятий, направленных на информирование населения о мерах, принимаемых в сфере ЖКХ, и по вопросам развития общественного контроля в этой сфере.

2. Рассмотреть вопрос об изменении методики расчета платы за обращение с ТКО для граждан, проживающих в многоквартирных домах: производить расчет платы за обращение с ТКО в многоквартирных домах с проживающих, а не с общей площади квартиры, или предусмотреть возможность производить расчет платы в двух вариантах: с общей площади или с количества проживающих. Например, в отношении квартир, в которых проживают граждане, производить расчет платы с количества проживающих, а в квартирах, в которых никто не проживает, производить расчет с общей площади.

3. Рассмотреть вопрос об освобождении от уплаты взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах в связи с коронавирусной инфекцией собственников помещений в многоквартирных домах за период с 01.04.2020 по 30.06.2020 (по аналогии с г.

Москвы и Московской областью – п. 20.6 Указа Мэра Москвы от 05.03.2020 № 12-УМ; п. 49 Постановления Губернатора МО от 12.03.2020 № 108-ПГ).

**Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области совместно с органами местного самоуправления Калужской области и ГП «Калужский региональный экологический оператор»:**

1. Принять меры, направленные на улучшение работы новой системы обращения с ТКО (надлежащая организация мест для сбора ТКО, установка необходимого количества контейнеров, своевременный вывоз мусора и т.д.).

2. На постоянной основе осуществлять правовое просвещение граждан по вопросам работы новой системы обращения с ТКО, их прав и обязанностей в названной сфере.

**Министерству строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области:**

1. Изучить возможность оказания правовой помощи председателям советов многоквартирных жилых домов по проверке достоверности определения стоимости работ по ремонту общего имущества многоквартирных жилых домов управляющими организациями.

2. Обеспечить перспективное планирование капитального ремонта жилищного фонда на территории Калужской области с учетом фактического технического состояния конструктивных элементов многоквартирных домов.

3. На системной основе проводить информационно-просветительскую работу с собственниками помещений в многоквартирных жилых домах по вопросам организации и проведения капитального ремонта, совершенствовать формы правового просвещения граждан в данной сфере, в том числе посредством издания памяток, справочников и т.д.

4. Рассмотреть вопрос об организации мероприятий по подготовке специалистов по управлению многоквартирными жилыми домами в целях защиты интересов прав собственников и нанимателей жилья, оптимизации расходов ЖКХ, уменьшения количества претензий с обеих сторон – управляющих компаний и собственников жилья.

**Государственной жилищной инспекции Калужской области:**

1. Повысить эффективность деятельности за счет проведения плановых мероприятий по предупреждению нарушений, допускаемых управляющими организациями.

2. Принять меры, направленные на повышение качества регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля за деятельностью по управлению многоквартирными домами.

3. На системной основе осуществлять правовое просвещение граждан по вопросам их прав и обязанностей, о способах защиты их прав в сфере ЖКХ, совершенствовать формы правового просвещения граждан, в том числе посредством издания памяток, справочников и т.д.

4. Организовать систематическое информирование населения Калужской области о результатах работы ГЖИ по защите прав граждан, принимаемых мерах по пресечению нарушений прав граждан и действующего законодательства, об осуществлении регионального государственного жилищного надзора и эффективности такого надзора через официальный сайт в сети Интернет и СМИ.

#### **Управлению Роспотребнадзора по Калужской области:**

1. На системной основе проводить работу по повышению уровня информированности и просвещенности граждан по вопросам их прав и обязанностей, о способах защиты прав в сфере ЖКХ, в том числе посредством издания памяток, справочников и т.д.

2. Организовать систематическое информирование населения о результатах проводимой работы, контрольных мероприятий по защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг и принимаемых мерах по пресечению нарушений через официальный сайт Управления Роспотребнадзора по Калужской области и СМИ.

#### **Фонду капитального ремонта многоквартирных домов Калужской области:**

1. Обеспечить своевременное и качественное проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

2. Усилить контроль за качеством капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, деятельностью подрядных организаций, выполняющих капитальный ремонт.

Своевременно и в полном объеме принимать меры:

– к подрядчикам, допустившим нарушения прав граждан и действующего законодательства при проведении капитального ремонта, устранять допущенные нарушения;

– по возмещению ущерба, причиненного гражданам и их имуществу, в результате проведения капитального ремонта.

3. На системной основе проводить активную информационно-просветительскую работу с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам организации и проведения капитального ре-

монта, совершенствовать формы правового просвещения граждан в данной сфере, в том числе посредством издания памяток, справочников и т.д.

4. Осуществлять систематическое информирование населения Калужской области о работе Фонда, принимаемых мерах по пресечению нарушений прав граждан и действующего законодательства, через официальный сайт в сети Интернет и СМИ.

### **Главам администраций муниципальных образований Калужской области:**

1. Активизировать и поставить на контроль исполнение полномочий органов местного самоуправления, предусмотренных ч. 1.1 ст. 165 ЖК РФ (орган местного самоуправления на основании обращений перечисленных в статье субъектов о невыполнении управляющей организацией обязательств в пятидневный срок проводит внеплановую проверку деятельности управляющей организации. В случае, если по результатам указанной проверки выявлено невыполнение управляющей организацией условий договора управления многоквартирным домом, орган местного самоуправления не позднее чем через пятнадцать дней со дня соответствующего обращения созывает собрание собственников помещений в данном доме для решения вопросов о расторжении договора с такой управляющей организацией и о выборе новой управляющей организации или об изменении способа управления данным домом).

2. Повысить качество муниципального жилищного контроля на территории муниципального образования, контроля за соблюдением прав граждан и действующего законодательства со стороны управляющих и обслуживающих организаций на соответствующей территории. В случае выявления нарушений прав граждан и законодательства принимать меры, направленные на их устранение.

3. Организовать эффективное взаимодействие с управляющими организациями и собственниками помещений в многоквартирных домах по вопросам содержания и текущего ремонта общего имущества в многоквартирных домах.

4. Рассмотреть вопрос о направлении рекомендаций управляющим компаниям о необходимости своевременно разъяснять потребителям правила расчета по общедомовым приборам учета, доводить соответствующую информацию до потребителей.

5. Доводить до сведения граждан через средства массовой информации информацию о деятельности организаций, осуществляющих управление жилищным фондом, и качестве их работы.

6. Содействовать гражданам в реализации и защите их прав в жилищно-коммунальной сфере, в том числе по вопросам организации и проведения капитального ремонта. На системной основе осуществлять правовое просвещение граждан по вопросам их прав и обязанностей в жилищно-коммунальной сфере, способах защиты прав в названной сфере, совершенствовать формы правового просвещения граждан, в том числе посредством издания памяток, справочников и т.д.

7. Рассмотреть вопрос об организации мероприятий по подготовке специалистов по управлению многоквартирными жилыми домами, по повышению профессионального уровня кадров в организациях, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, в целях защиты интересов прав собственников и нанимателей жилья, оптимизации расходов ЖКХ.

8. Систематически повышать уровень знаний сотрудников органов местного самоуправления в сфере действующего жилищного законодательства Российской Федерации, вопросов его толкования и применения.

9. Рассмотреть возможность софинансирования работ по капитальному ремонту многоквартирных домов за счет средств местных бюджетов в целях уменьшения количества жилищного фонда, находящегося в ненормативном состоянии, и улучшения качества жизни граждан.

10. Своевременно и в полном объеме решать вопросы ремонта муниципального жилищного фонда.

11. Надлежащим образом, своевременно и в полном объеме решать вопросы организации электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом.

12. Надлежащим образом выполнять возложенную законодательством обязанность по оснащению муниципальных жилых помещений индивидуальными приборами учета и ввода установленных приборов учета в эксплуатацию.

13. Принять меры, направленные на модернизацию и повышение энергоэффективности объектов жилищно-коммунального хозяйства.

14. Организовать эффективную и грамотную работу межведомственных комиссий по признанию помещений жилыми, жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу, исключив нарушения прав граждан и действующего законодательства при обследовании жилых помещений на предмет их пригодности (непригодности) для проживания, признании многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу.

## **VII. ПРИЛОЖЕНИЯ**

### ***ПРИЛОЖЕНИЕ № 1***

#### ***Из переписки Уполномоченного по правам человека в Калужской области по жалобам граждан***

### **ОБРАЩЕНИЕ**

**Уполномоченного по правам человека в Калужской области  
от 25.02.2020 к Врип Городского Головы г. Калуги Д.А. Денисову**

Уважаемый Дмитрий Александрович!

Руководствуясь ст.ст. 15, 17 и 21 Закона Калужской области «Об Уполномоченном по правам человека в Калужской области», направляю для рассмотрения по существу копию обращения жильцов многоквартирного дома по адресу: ул. Пригородная, д. 13, г. Калуга, и рекомендую надлежащим образом оборудовать и содержать место (площадку) накопления ТКО.

О результатах рассмотрения направляемого обращения и выполнении рекомендаций Уполномоченного прошу уведомить Уполномоченного и С.

**Ю.И. Зельников**

### **ОТВЕТ**

**от 12.03.2020 на обращение Уполномоченного по правам человека  
в Калужской области  
к Врип Городского Головы г. Калуги Д.А. Денисову**

Уважаемый Юрий Иванович!

Управление городского хозяйства города Калуги, рассмотрев обращение С.. по вопросу ремонта контейнерной площадки, расположенной на ул.Клюквина г.Калуги, сообщает следующее.

Бюджетом МО «Город Калуга» на 2020 год средств на проведение работ по ремонту контейнерной площадки по указанному адресу не предусмотрено. Решение данного вопроса будет рассмотрено при условии выделения дополнительного финансирования.

Заместитель начальника управления  
Городского хозяйства г. Калуги

**И.М. Бутенко**

**ОБРАЩЕНИЕ**  
**Уполномоченного по правам человека в Калужской области**  
**от 18.03.2020**  
**к прокурору г. Калуги М.В. Яковенко**

Уважаемый Максим Владимирович!

В мой адрес обратились жильцы многоквартирного дома по адресу: ул. Пригородная, д. 13, г. Калуга, по вопросу надлежащего оборудования и содержания места (площадки) накопления ТКО по ул. Клюквина. В частности, они указали на наличие ямы на контейнерной площадке, отсутствие таблички, на которой содержалась бы информация об организации, вывозящей ТКО.

Из-за наличия ямы, контейнеры под ТБО ставятся на проезжую часть дороги, по которой осуществляется интенсивное движение транспорта, что может привести к несчастным случаям с людьми.

В связи с поступившим обращением, мною был направлен запрос врип Городского Головы г. Калуги, в котором было рекомендовано привести в надлежащее состояние контейнерную площадку.

Из ответа управления городского хозяйства г. Калуги от 12.03.2020 г. следует, что бюджетом МО «Город Калуга» на 2020 год средств на проведение работ по ремонту контейнерной площадки по указанному адресу не предусмотрено.

Между тем, действующее законодательство не связывает реализацию полномочий органов местного самоуправления с наличием финансовой возможности.

Принимая во внимание изложенное, в рамках Соглашения о взаимодействии и сотрудничестве Прокуратуры Калужской области и Уполномоченного по правам человека в Калужской области по защите прав и свобод человека и гражданина от 04 апреля 2014 года, прошу Вас провести проверку по затронутому вопросу и принять меры прокурорского реагирования, направленные на устранение прав граждан и действующего законодательства.

Буду признателен Вам, если о результатах проведенной проверки и принятых мерах Вы уведомите Уполномоченного и С.

**Ю.И. Зельников**

**ОТВЕТ**  
**от 06.04.2020 на обращение Уполномоченного по правам человека**  
**в Калужской области**  
**к прокурору г. Калуги М.В. Яковенко**

Уважаемый Юрий Иванович!

Прокуратурой города рассмотрено обращение С. по вопросу ненадлежащего оборудования и содержания места (площадки) накопления твердых коммунальных отходов (далее – ТКО).

В соответствии со ст. ст. 8, 13.4 Федерального закона от 24.06.1998 № 89ФЗ «Об отходах производства и потребления» к полномочиям органов местного самоуправления городских округов в области обращения с твердыми коммунальными отходами относится создание и содержание мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов, за исключением установленных законодательством Российской Федерации случаев, когда такая обязанность лежит на других лицах.

В ходе проверочных мероприятий установлено, контейнерная площадка по ул. Клюквина, г. Калуги не имеет надлежащего твердого водонепроницаемого покрытия, маркировка «для твердых коммунальных отходов», сведения о периодичности вывоза ТКО отсутствуют, контейнер находится за пределами контейнерной площадки.

По данному факту 06.04.2020 начальнику управления городского хозяйства города Калуги внесено представление об устранении выявленных нарушений, которое находится на рассмотрении.

С актом прокурорского реагирования и результатами его рассмотрения Вы вправе ознакомиться в прокуратуре города Калуги. Ответ заявительнице дан.

Прокурор города  
старший советник юстиции

**М.В. Яковенко**

**ОБРАЩЕНИЕ**  
**Уполномоченного по правам человека в Калужской области**  
**от 14.02.2020**  
**к начальнику Государственной жилищной инспекции**  
**Калужской области А.В. Дулишковичу**

Уважаемый Алексей Викторович!

В мой адрес 12 февраля 2020 года по вопросу проведения ремонта кровли в многоквартирном доме по адресу: ул. Никитина, д. 72, г. Калуга, обратился З.



Он сообщает, что кровля вышеназванного многоквартирного дома требует проведения срочного ремонта, так как протекает во многих местах, в том числе и над комнатой 3. В результате систематических протечек происходит залитие жилых помещений граждан, имуществу граждан причиняется вред.

З. обращался в ГЖИ по данному вопросу, которая в адрес управляющей организации МУП «УК МЖД Московского округа» г. Калуги направила предписание о проведении работ по выявленным нарушениям. В связи со сменой управляющей организации предписание ГЖИ было снято с контроля. З. было рекомендовано обратиться в новую управляющую организацию МБУ «СЖО», что он и сделал. Однако, к сожалению, мер по его обращению принято не было. Кровля как протекала, так и протекает.

Принимая во внимание изложенное, руководствуясь ст.ст. 15 и 17 Закона Калужской области «Об Уполномоченном по правам человека в Калужской области», Постановлением Правительства РФ от 11.06.2013 г. № 493 «О государственном жилищном надзоре», Постановлением Правительства Калужской области от 12 апреля 2004 года № 104 «О государственной жилищной инспекции Калужской области», направляю для проведения проверки по обстоятельствам, изложенным в ней, жалобу З.

Если в результате проведенной проверки будут выявлены нарушения прав граждан и действующего законодательства, прошу принять меры, направленные на их устранение.

О результатах проведенной проверки и принятых мерах прошу уведомить Уполномоченного и З.

**Ю.И. Зельников**

## **ОТВЕТ**

**от 12.03.2020 Уполномоченному по правам человека  
в Калужской области  
от начальника и.о. начальника Государственной жилищной  
инспекции Калужской области К.Г. Дзюбенко**

Уважаемый Юрий Иванович!

Государственной жилищной инспекцией Калужской области рассмотрено направленное Вами обращение З. по вопросу ненадлежащего технического состояния дома № 72 по улице Никитина в г. Калуга.

В ходе выездной проверки, проведенной 03.03.2020 года, специалистом государственной жилищной инспекции Калужской области совместно с представителем МБУ «ОКО» выявлены нарушения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда, утв. Постановлением Госстроя № 170 от 27.09.2003 года; Минимального перечня услуг и работ, необхо-

димых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения, утв. Постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 № 290, Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491.

По итогам проверки составлен акт. Управляющей организации МБУ «ОКО» выдано предписание об устранении выявленных нарушений.

Выполнение работ по предписанию находится на контроле государственной жилищной инспекцией Калужской области. Заявителю направлен ответ.

И.о. начальника инспекции

**Дзюбенко К.Г.**

**ЖАЛОБА**  
**в адрес Уполномоченного от жителей дома № 67**  
**по ул. Салтыкова-Щедрина**

Прошу Вас помочь нам и ещё 23 домам, находящимся в бедственном положении. До сентября месяца 2019 мы относились к УК МЖД «Московского округа», теперь – МБУ «Служба жилищного обеспечения». За тепло и горячую воду мы оплачивали в квитанции управляющей компании, теперь квитанции нам выписывать обязали з-д КЭМЗ, так как их котельная поставляет нам эту услугу, но с начала отопительного сезона нам квитанции не поступали, а прошло уже 4 месяца. Как нам быть? Ведь мы, в основном, в домах пенсионеры, да и не важно, другим тоже надо где-то брать сумму за 4 месяца, да и не факт, что что-то изменится за этот месяц, а это уже больше 8 тыс. руб. Почему никак не могут договориться эти две организации, почему мы должны страдать???

Убедительно Вас прошу, помогите нам, **ПОЖАЛУЙСТА!!!**

**ОБРАЩЕНИЕ**  
**Уполномоченного по правам человека в Калужской области**  
**от 03.03.2020**  
**к начальнику Государственной жилищной инспекции**  
**Калужской области А.В. Дулишковичу**

Уважаемый Алексей Викторович!

Руководствуясь ст.ст. 15 и 17 Закона Калужской области «Об Уполномоченном по правам человека в Калужской области», Постановлением Правительства РФ от 11.06.2013 г. № 493 «О государственном

жилищном надзоре», Постановлением Правительства Калужской области от 12 апреля 2004 года № 104 «О государственной жилищной инспекции Калужской области», направляю для проведения проверки по обстоятельствам, изложенным в ней, жалобу Ф.

Если в результате проведенной проверки будут выявлены нарушения прав граждан и действующего законодательства, прошу принять меры, направленные на их устранение.

О результатах проведенной проверки и принятых мерах прошу уведомить Уполномоченного и Ф.

**Ю.И. Зельников**

## **ОТВЕТ**

**от 12.03.2020 Уполномоченному по правам человека  
в Калужской области  
от заместителя начальника Государственной жилищной инспекции  
Калужской области Н.А. Бурканова**

Уважаемый Юрий Иванович!

Рассмотрев в пределах компетенции обращение Ф., проживающей по адресу: г. Калуга, ул. Салтыкова-Щедрина, д.67, по вопросу отсутствия начисления платы за коммунальные услуги по отоплению в отношении многоквартирного дома № 67 по ул. Салтыкова-Щедрина в г. Калуге и других домов в аналогичной ситуации, сообщаю следующее.

В соответствии с Постановлением Городской Управы города Калуги № 9398-пи от 12.09.2019 г. (далее – Постановление) определена управляющая организация МБУ «ОКО» для управления многоквартирным домом, расположенным по адресу: г. Калуга, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 67, собственниками помещений которого не определена управляющая организация.

В соответствии с Решением инспекции № 3940 от 10.10.2019 г. «О внесении изменений в реестр лицензий Калужской области» многоквартирный дом № 67 по ул. Салтыкова-Щедрина в г. Калуге включен в список многоквартирных домов, находящихся в управлении МБУ «ОКО», соответствующие изменения внесены в реестр лицензий с 1 ноября 2019 года.

Согласно п. 4 Постановления предоставление коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме в период управления многоквартирным домом управляющей организацией, определенной данным решением об определении управляющей организации, осуществляют ресурсоснабжающие организации в соответствии с шт. «б» п. 17 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и

жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года 54.

Поставку тепловой энергии в многоквартирный дом осуществляет АО «КЭМЗ», которое является единой теплоснабжающей организацией на основании Постановления Городской Управы города Калуги № 335-п от 25.09.2017 г.

Из изложенного следует, что начисление платы за тепловую энергию потребителям по вышеуказанному адресу должно быть произведено ресурсоснабжающей организацией.

В соответствии с пп.1 ч. 1 ст. 161 ЖК РФ управляющая организация обязана предоставлять ресурсоснабжающим организациям информацию, необходимую для начисления платы за коммунальные услуги, в том числе о показаниях индивидуальных приборов учета и коллективных (общедомовых) приборов учета, установленных в многоквартирном доме.

В соответствии с ч. 7.5. ст. 155 ЖК РФ в случаях, предусмотренных статьей 157.2 данного Кодекса, плата за коммунальные услуги вносится собственниками помещений в многоквартирном доме и нанимателями жилых помещений по договорам социального найма или договорам найма жилых помещений государственного либо муниципального жилищного фонда в данном доме соответствующей ресурсоснабжающей организации.

Государственной жилищной инспекцией Калужской области было проведено рабочее совещание совместно с представителями АО «КЭМЗ», управления жилищно-коммунального хозяйства г. Калуги, управления городского хозяйства г. Калуги, представителями управляющей организации МБУ «ОКО», в ходе которого ответственным лицам было поручено в максимально короткий срок организовать взаимодействие с целью решения вопроса печати и доставки платежных документов на оплату коммунальных услуг по отоплению потребителям. Вопрос находится на контроле государственной жилищной инспекции Калужской области.

По сведениям, поступившим в государственную жилищную инспекцию Калужской области, АО «КЭМЗ» заключило договор с ООО «РАЦ Московского округа» на печать и доставку платежных документов потребителям по 24 домам. Выпуск квитанций на оплату коммунальной услуги по отоплению запланирован в марте 2020 г.

Заявителю сообщено, что он имеет право на рассрочку и (или) отсрочку внесения платы за коммунальные услуги, предоставление которой осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 72-75 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354.

Заместитель начальника государственной  
жилищной инспекции Калужской области

**Н.А. Бурканов**

**ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ В ДОКЛАДЕ**

Всероссийский центр изучения общественного мнения	ВЦИОМ
Государственная жилищная инспекция Калужской области	ГЖИ
Жилищный кодекс Российской Федерации	ЖК РФ
Жилищно-коммунальные услуги	ЖКУ
Жилищно-коммунальное хозяйство	ЖКХ
Многоквартирные дома	МКД
ОАО «Калужская сбытовая компания»	ОАО «КСК»
Общедомовые нужды	ОДН
Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»	Постановление № 354
Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354	Правила предоставления коммунальных услуг
Твердые коммунальные отходы	ТКО
Уполномоченный по правам человека в Калужской области	Уполномоченный

Отзывы и замечания можно присылать по адресу:  
Россия, 248000, г. Калуга, пер. Старичков, 2А, офис 204  
Уполномоченный по правам человека в Калужской области  
Тел.: 8(4842)500-100; т./ф. 8(4842)565-949  
e-mail: [ombudsman@adm.kaluga.ru](mailto:ombudsman@adm.kaluga.ru)  
Интернет-сайт: [www.ombudsman.kaluga.ru](http://www.ombudsman.kaluga.ru)

**Юрий Иванович Зельников**

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ  
В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

*Специальный доклад  
Уполномоченного по правам человека  
в Калужской области*

Подписано в печать 25.08.2020. Формат 60x84/16.  
Бумага мелованная. Печать офсетная. Объем 5,5 усл. печ. л.  
Тираж 150 экз. Заказ № 128.

Отпечатано «Наша Полиграфия»,  
г. Калуга, Грабцевское шоссе, 126.  
Тел. (4842) 77-00-75