

## Содержание

<b>Сведения об авторах</b> .....	3
<b>Предисловие</b> .....	4
<b>Указатель сокращений</b> .....	5
<b>Раздел I. Общие сведения</b> .....	9
1. Раскрытие информации .....	10
1.1. Особенности раскрытия информации УО .....	13
1.2. Особенности раскрытия информации ТСЖ .....	15
1.3. Особенности раскрытия информации на ГИС ЖКХ... ..	16
2. Права, обязанности и ответственность потребителя .....	20
3. Права, обязанности и ответственность исполнителя.....	22
4. Порядок защиты прав потребителей .....	33
5. Обращение в организацию, управляющую МКД .....	33
5.1. Запрос по раскрытию информации .....	34
5.2. Получение информации из ГИС ЖКХ.....	35
5.3. Сроки ответов организации, управляющей МКД .....	36
6. Обращение в суд .....	41
6.1. Алгоритм обращения в суд .....	44
6.2. Подготовка искового заявления.....	46
<b>Раздел II. Контролирующие органы</b> .....	48
1. Органы государственной власти и местного самоуправления .....	48
2. Государственный жилищный надзор и муниципальный контроль.....	51
2.1. Лицензионный контроль.....	51
2.2. Муниципальный жилищный контроль .....	53
2.3. Внеплановые проверки.....	53
3. Роспотребнадзор.....	55

4.	Прокуратура.....	57
5.	ФАС России .....	58
6.	Ростехнадзор .....	59
7.	Пожарная безопасность в МКД.....	59
8.	Административная ответственность УО, ТСЖ, ЖК.....	63
<b>Раздел III.</b>	<b>Плата за ЖКУ .....</b>	<b>66</b>
1.	Платежный документ .....	66
2.	Дополнительные услуги УО .....	69
3.	Зарегистрированные и проживающие граждане .....	70
4.	Хранение платежных документов .....	72
5.	Задолженность по оплате ЖКУ.....	72
6.	Раздел лицевых счетов.....	74
7.	Последствия несвоевременного внесения платы за ЖКУ.....	75
7.1.	Начисление пени .....	75
7.2.	Ограничение или приостановление предоставления КУ .....	76
7.3.	Ограничение в праве получения льгот и субсидий на оплату ЖКУ.....	78
8.	Взыскание задолженности в судебном порядке.....	78
8.1.	Приказной порядок взыскания задолженности.....	79
8.2.	Исковой порядок взыскания задолженности.....	81
9.	Исполнительное производство по долгам за ЖКУ.....	81
10.	Трудности, возникающие при исполнении решения суда ....	82
<b>Раздел IV.</b>	<b>Жилищные услуги .....</b>	<b>84</b>
1.	Перечень работ и услуг.....	84
2.	Текущий ремонт общего имущества.....	87
3.	Плата за жилое помещение .....	89
4.	Контроль за выполнением работ по текущему ремонту в МКД.....	91
5.	Алгоритм проведения текущего ремонта .....	91
6.	Текущий ремонт в условиях недостаточного финансирования собственниками.....	94
7.	Ремонт подъездов МКД.....	94
8.	Контроль качества проведения капитального ремонта.....	96
8.1.	Исполнители работ по капремонту.....	98
8.2.	Скрытые работы.....	98

9.	Рекомендации по приемке работ .....	100
9.1.	Ремонт крыши .....	100
9.2.	Ремонт фасада .....	100
9.3.	Ремонт фундамента .....	101
9.4.	Ремонт системы отопления .....	101
9.5.	Ремонт системы газоснабжения .....	101
9.6.	Ремонт системы электроснабжения .....	101
9.7.	Ремонт ХВС .....	102
9.8.	Ремонт ГВС .....	102
9.9.	Ремонт системы водоотведения .....	102
9.10.	Ремонт системы вентиляции .....	102
9.11.	Ремонт лифтового оборудования .....	102
10.	Содержание лифтов .....	103
11.	Знаете ли вы, что... ..	104
<b>Раздел V.</b>	<b>Действия потребителей при предоставлении некачественных жилищных услуг .....</b>	<b>106</b>
1.	Повреждение автомобиля в результате падения дерева .....	106
2.	Падение сосулек, наледи и снега с крыш .....	112
3.	Залитие помещения в МКД .....	114
3.1.	Течет труба в межэтажном перекрытии. Что нужно знать? .....	122
3.2.	Прорвало трубу отопления. Что нужно знать? .....	124
4.	Появление плесени в квартире .....	125
5.	Размещение кондиционера на фасаде МКД .....	128
6.	Появление трещины в стене МКД .....	129
7.	Некачественное проведение капитального ремонта .....	129
8.	Неисправности лифтового оборудования .....	131
<b>Раздел VI.</b>	<b>Коммунальные услуги .....</b>	<b>133</b>
1.	Прямые договоры между РСО и собственниками .....	134
1.1.	Переход на прямые договоры .....	136
1.2.	Что нужно знать собственникам, если на ОСС принято решение о заключении прямых договоров с РСО? .....	137
1.3.	Расторжение договора по инициативе РСО при наличии подтвержденной задолженности .....	138
1.4.	Обязанности УО при прямых договорах собственников с РСО .....	140

1.5. Двойные платежи .....	141
2. Требования к качеству коммунальных услуг .....	142
2.1. Требования к холодному водоснабжению .....	143
2.2. Требования к горячему водоснабжению .....	143
2.3. Требования к водоотведению .....	145
2.4. Требования к электроснабжению .....	145
2.5. Требования к газоснабжению .....	146
2.6. Требования к отоплению .....	152
<b>Раздел VII. Действия потребителей при предоставлении некачественных коммунальных услуг .....</b>	<b>155</b>
1. Возможные нарушения при предоставлении КУ .....	155
2. Оформление некачественного предоставления коммунальных услуг в МКД .....	156
3. Некачественное водоснабжение .....	160
3.1. Что делать, если из крана идет грязная вода? .....	160
3.2. Что делать, если из горячего крана течет холодная вода? .....	162
4. Повреждение электроприборов и бытовой техники из-за скачка напряжения .....	165
5. Некачественное отопление .....	168