

КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



# ЕСЛИ ВАС ЗАТОПИЛИ

Пошаговая инструкция  
вам в помощь

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан  
СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ  
[spb.spravedlivo.ru](http://spb.spravedlivo.ru)





## ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Вы держите в руках брошюру, которая помогла уже тысячам людей отстоять свои права в борьбе с нерадивыми коммунальщиками и нерасторопными чиновниками.

Это полезная инструкция, в основу которой легла успешная практика нашего Центра защиты прав граждан в борьбе за справедливые тарифы и честную «коммуналку».

В наших Центрах мы стараемся дать вам самое эффективное оружие – знание своих прав.

Ведь приставить юриста к каждому жителю страны – невозможно. А вот «перевести на русский» мудреные формулировки законов, научить каждого держать в узде коммунальщиков, чтобы не переплачивать вдвое-втрое, помочь связаться с надзорными органами и проконтролировать решение проблемы – это вполне посильная задача для нас с вами.

Наши брошюры научат вас постоять за себя, превратив из беззащитных жертв в опытных бойцов.

Полезного вам чтения и новых коммунальных побед!

С уважением,  
председатель партии **СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ**  
**Сергей МИРОНОВ**

## ПЕТЕРБУРЖЦЫ!

В 2012 г. при региональном отделении партии СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ в Санкт-Петербурге был создан экспертный совет по вопросам ЖКХ.

Работа совета посвящена разработке инструкций и алгоритмов, позволяющих бороться с незаконными коммунальными поборами, созданию Советов домов и помощи жильцам в отстаивании своих прав на получение качественных услуг от управляющих компаний.

При поддержке наших Центров жители Санкт-Петербурга проводят общие собрания, создают Советы домов, борются с точечными застройками и заставляют обслуживающие дом организации отчитываться за каждую потраченную копейку! Я уверена, что наши инструкции помогут Вам навести порядок в домах и дворах!



С уважением,  
председатель экспертного совета по вопросам ЖКХ  
ПП **СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ** в Санкт-Петербурге  
**Надежда ТИХОНОВА**



## АДРЕСА ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Центр защиты прав граждан в Санкт-Петербурге	Ул. Рубинштейна, д. 20. Тел.: 8 (812) 612-12-90.	Пн.-пт.: 10.00-18.00. Обед: 13.00-14.00.
Центр защиты прав граждан в Василеостровском районе	Запись по телефону. Тел.: 8 (921) 964-04-02.	Вт.: 11.00-13.00. Чт.: 14.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Калининском районе	Ул. Демьяна Бедного, д. 19, 2-я парадная.	Ср.: 15.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Калининском районе	Пр. Просвещения, д. 99, лит. А. Тел.: 8 (812) 248-54-10.	Пн.-ср.: 10.00-18.00. Пт.: 10.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Кировском районе	Запись по телефону. Тел.: (950) 022-69-70.	Пн.-пт.: 9.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Колпинском районе	г. Колпино, ул. Карла Маркса, д. 13. Тел.: 8 (812) 461-74-64.	Пн.-пт.: 17.00-20.00.
Центр защиты прав граждан в Красногвардейском районе	Пр. Энергетиков, д. 24, лит. А, каб. 7. Тел.: 8 (812) 222-76-97.	Пн.-пт.: 10.30-17.30.
Центр защиты прав граждан в Красносельском районе	Ул. Тамбасова, д. 5, 2-й этаж. Тел.: 8 (812) 730-29-81.	Чт.: 14.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Кронштадтском районе	г. Кронштадт, ул. Ленина, д. 13, 2-й этаж. Тел.: 8 (950) 047-57-03.	Вт., чт.: 10.00-15.00. Пт.: 13.00-18.00. Сб.: 11.00-16.00
Центр защиты прав граждан в Курортном районе	г. Сестрорецк, ул. Воскова, д.4, лит. А. Тел.: 8 (911) 241-03-90.	Вт.: 12.00-15.00. Чт.: 15.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Московском районе	Московский пр., д. 107, каб. 202. Тел.: 718-53-83.	Пн.-пт.: 14.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Петроградском районе	Каменноостровский пр., д.26. Тел.: 8 (812) 346-00-90.	Пн., вт., чт., пт.: 11.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Петродворцовом районе	г. Ломоносов, Дворцовый пр., д. 22. Тел.: 8 (812) 702-75-84.	Пн.-пт.: 15.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Приморском районе	Комендантский пр., 27.к. 1. Тел.: 8 (812) 306-28-15.	Вт., ср., чт.: 11.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Пушкинском районе	г. Пушкин, Оранжерейная ул., д. 60. Тел.: 8 (812) 451-42-69.	Пн., пт., вс.: 16.00-20.00.

# ЕСЛИ ВАС ЗАТОПИЛИ

ПОШАГОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ВАМ В ПОМОЩЬ

## **Залив квартиры: экстренные и последующие действия**

1. Сразу после обнаружения протечки необходимо позвонить в Аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании и в службу 004. Телефон аварийки указывается на квитанции и на информационных стендах в доме.

Вы сообщаете диспетчеру о факте и месте протечки и требуете срочно принять меры (по очистке крыши или ремонту прорванной трубы и устранению протечки), а также составить акт о факте протечки. При этом запишите дату и время обращения, фамилию диспетчера и номер, под которым зарегистрировано Ваше обращение.

2. Напишите письмо с вышеперечисленной информацией в управляющую компанию. Можно отправить письмо почтой (заказным письмом с уведомлением) или лично отнести и сдать его секретарю, получив соответствующую отметку на своём экземпляре.

3. Необходимо сфотографировать последствия протечки, а в случае невки представителей управляющей организации (УО) в недельный срок для составления акта Вы можете сами составить акт (вместе с двумя соседями и председателем совета дома, если есть) и написать жалобу на бездействие УО. Образец жалобы в приложении.

Акт должен содержать дату, место составления, описание последствий протечки с обязательным указанием её предполагаемой причины (например, «в результате повреждения кровли»), как можно точнее указывается место откуда произошла протечка, фамилии, имена, отчества, подписи, должности и печать (если акт составляется должностными лицами).

Если акт составлен самостоятельно с привлечением соседей и иных свидетелей, то указываются их полные фамилия, имя, отчество, адрес места жительства.

Если вам известен председатель совета дома, необходимо привлечь его для участия в составлении акта.

4. Если Ваша квартира застрахована, звоните в страховую компанию и вызываете ее представителя для оформления страхового случая и получения возмещения.

5. Вы можете заняться устранением последствий протечки, только если в акте указаны все последствия протечки, но только после устранения причин протечки. До этого ремонт бессмыслен.

Не рекомендуется привлекать для ремонта сотрудников Управляющей Организации – качество их работы и используемые ими материалы вряд ли Вас устроят.

**6.** УО несет ответственность за причинение ущерба Вашему имуществу, поэтому Вы можете оценить ущерб и потребовать от УО его возмещения. Практически всегда для этого приходится обращаться в суд, но 99 % таких дел выигрывается потребителями. От профессионального юриста будет зависеть итоговая сумма взыскания (профессионал взыщет моральный вред, накажет УК за затягивание возмещения и взыщет стоимость ремонта в соответствии с реальными ценами).

**7.** Сразу после оценки ущерба следует написать претензию, образец в приложении.

**8.** Если сумма ущерба менее 50 тысяч рублей, вы можете обратиться к мировому судье по месту вашего жительства. Мировые судьи рассматривают дела быстро. Адрес и № судебного участка можно найти на сайте мировых судей <http://www.mirsud.spb.ru/>. Если иск больше 50 тысяч рублей, вам придется обратиться в районный суд.

**9.** Для определения стоимости ущерба подойдет смета строительной компании или специальная оценка ущерба (для суда лучше). Затраты на эти цели можно включить в иск.

Исковая давность по этим делам – три года.

**10.** Удивительно, но факт, такие иски приводят к качественному ремонту кровли. Управляющие организации обходят собственников, умеющих постоять за себя, стороной и в первую очередь, рабочих (кровельщиков или сантехников) отправляют именно на такие адреса.

**11.** Как понять, кто виноват?

Границей ответственности между собственником и управляющей компанией индивидуальны для каждой системы (холодного и горячего водоснабжения, водоотведения и отопления), подробнее:

*Правила содержания общего имущества  
(Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491)*

**5.** В состав общего имущества (отвечает УК) включаются внутримдомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения, состоящие из стояков, ответвлений от стояков до первого отключающего устройства, расположенного на ответвлениях от стояков, указанных отключающих устройств, коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды, первых запорно-регулирующих кранов на отводах внутриквартирной разводки от стояков, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, расположенного на этих сетях.

В состав общего имущества включается внутридомовая инженерная система водоотведения, состоящая из канализационных выпусков, фасонных частей (в том числе отводов, переходов, патрубков, ревизий, крестовин, тройников), стояков, заглушек, вытяжных труб, водосточных воронок, прочисток, ответвлений от стояков до первых стыковых соединений, а также другого оборудования, расположенного в этой системе.

6. В состав общего имущества включается внутридомовая система отопления, состоящая из стояков, обогревающих элементов, регулирующей и запорной арматуры, коллективных (общедомовых) приборов учета тепловой энергии, а также другого оборудования, расположенного на этих сетях (на практике, радиаторы, если они отграничены от системы отопления отсечными кранами, являются индивидуальным имуществом)

За общее имущество отвечает Управляющая организация, за имущество после отключающих устройств отвечают соседи.

#### **12. На что ссылаться?**

Постановление Госстроя России зарегистрировано в Минюсте РФ 15 октября 2003 г. (№ 5176), Правила и нормы являются обязательными для исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами государственного контроля и надзора, органами местного самоуправления, управляющими организациями.

**Кровля:** Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда (пункт 4.6.1.1) установлено, что организация по обслуживанию жилищного фонда должна обеспечить исправное состояние конструкций чердачного помещения, кровли и системы водоотвода.

**Отопление:** 5.1.1. Системы теплоснабжения (котельные, тепловые сети, тепловые пункты, системы отопления и горячего водоснабжения) жилых зданий должны постоянно находиться в технически исправном состоянии и эксплуатироваться в соответствии с нормативными документами по теплоснабжению (вентиляции), утвержденными в установленном порядке.

**ГВС:** 5.3.2. Инженерно-технические работники и рабочие, обслуживающие систему горячего водоснабжения, обязаны: обеспечить исправную работу системы, устраняя выявленные недостатки.

**ХВС и водоотведение:** 5.8.2. Система водопровода должна выдерживать давление до 10 кгс/см<sup>2</sup> (1 МПа), канализационные трубопроводы, фасонные части, стыковые соединения, ревизии, прочистки должны быть герметичны при давлении 1,0 кгс/см<sup>2</sup> (0,1 МПа).

#### **13. В какие сроки должны быть устранены?**

Приложением № 2 к «Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденным постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу

(Госстроя России) от 27 сентября 2003 г. № 170 установлены предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования. См. таблицу.

## **ПОЛЕЗНЫЕ КОНТАКТЫ**

### **Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга**

Адрес: Малоохтинский пр., д. 68, Санкт-Петербург, 195112.

*Штрафует управляющие компании за нарушения правил эксплуатации жилого фонда.*

### **Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Справедливость»**

Адрес: пр. Энергетиков, д. 24, кабинет 7, тел.: 8 (812) 923-25-61,  
[spravedlivostspb@mail.ru](mailto:spravedlivostspb@mail.ru)

*Эта организация, как и многие организации потребителей, за присуждаемый по таким делам штраф ведет дела в суде без дополнительных денег от потребителя.*

### **Северо-Западная Оценочная компания**

Адрес: пр. Бакунина, д. 5, бизнес-центр "Б5", офис 413,  
тел.: 8 (812) 332-18-67.

*Проводит недорогие оценки ущерба, как и десятки других оценщиков в городе.*

### **ООО «Микосфера»**

Тел.: 8 (812) 954-88-97, [info@mold-expert.ru](mailto:info@mold-expert.ru).

*Проводит микологическую экспертизу (изучение плесени и плесневых повреждений квартир), дают рекомендации по устранению плесени.*

Приложение №2

**ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ  
ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ВНЕПЛАНОВОГО (НЕПРЕДВИДЕННОГО) ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА  
ОТДЕЛЬНЫХ ЧАСТЕЙ ЖИЛЫХ ДОМОВ И ИХ ОБОРУДОВАНИЯ**

Неисправности конструктивных элементов и оборудования 1	Предельный срок выполнения ремонта 2
<b>КРОВЛЯ</b>	
Протечки в отдельных местах кровли	1 сут.
Повреждения системы организованного водоотвода (водосточных труб, воронок, колен, отметов и пр., расстройство их креплений)	5 сут.
<b>СТЕНЫ</b>	
Утрата связи отдельных кирпичей с кладкой наружных стен, угрожающая их выпадением	1 сут. (с немедленным ограждением опасной зоны)
Неплотность в дымоходах и газоходах и сопряжения их с печами	1 сут.
<b>ОКОННЫЕ И ДВЕРНЫЕ ЗАПОЛНЕНИЯ</b>	
Разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов, форточек, балконных дверных полотен в зимнее время	1 сут.
в летнее время	3 сут.
Дверные заполнения (входные двери в подъездах)	1 сут.
<b>ВНУТРЕННЯЯ И НАРУЖНАЯ ОТДЕЛКА</b>	
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению	5 сут. (с немедленным принятием мер безопасности)
Нарушение связи наружной облицовки, а также лепных изделий, установленных на фасадах со стенами	Немедленное принятие мер безопасности
<b>ПОЛЫ</b>	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	3 сут.
<b>ПЕЧИ</b>	
Трещины и неисправности в печах, дымоходах и газоходах, могущие вызвать отравление жильцов дымовыми газами и угрожающие пожарной безопасности здания	1 сут. (с незамедлительным прекращением эксплуатации до исправления)
<b>САНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ</b>	
Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах	1 сут.
Неисправности аварийного порядка трубопроводов и их сопряжений (с фитингами, арматурой и приборами водопровода, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газооборудования)	Немедленно
Неисправности мусоропроводов	1 сут.
<b>ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ</b>	
Повреждение одного из кабелей, питающих жилой дом. Отключение системы питания жилых домов или силового электрооборудования	При наличии переключателей кабелей на входе в дом — в течение времени, необходимого для прибытия персонала, обслуживающего дом, но не более 2 ч.
Неисправности во вводно-распределительном устройстве, связанные с заменой предохранителей, автоматических выключателей, рубильников	3 ч.
Неисправности автоматов защиты стоянков и питающих линий	3 ч.
Неисправности аварийного порядка (короткое замыкание в элементах внутридомовой электрической сети и т.п.)	Немедленно
Неисправности в электроплите с выходом из строя одной конфорки и жарочного шкафа	3 сут.
Неисправности в электроплите с отключением всей электроплиты	3 ч.
Неисправности в системе освещения общедомовых помещений (с заменой ламп накаливания, люминесцентных ламп, выключателей и конструктивных элементов светильников)	7 сут.
<b>ЛИФТ</b>	
Неисправности лифта	Не более 1 сут.

**Примечание:**

Сроки устранения отдельных неисправностей указаны с момента их обнаружения или заявки жильцов.

Получатель 1: Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга  
Санкт-Петербург, 195112 Малоохтинский пр., д.68

Получатель 2: ООО «Жилкомсервис № \_\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_ (далее Управляющая организация)

От кого: Фамилия Имя Отчество полностью

почтовый индекс \_\_\_\_\_ г. Санкт-Петербург, Ул. Тракторная д. 12, кв. \_\_\_\_\_

(далее Потребитель)

### **Заявление**

Потребитель находится в договорных отношения с Управляющей организацией, что подтверждается счетами-квитанциями об оплате жилищных и коммунальных услуг.

Потребитель оплату услуг производит вовремя и в полном объеме. Управляющая организация исполняет свои обязанности не надлежащим образом, а именно:

В месяце года моя квартира, расположенная на верхнем этаже нашего дома, подверглась интенсивным протечкам с кровли. В результате протечек серьезно пострадали жилые помещения.

От меня было обращение в АДС устно.

В месяце года к нам в квартиру пришла комиссия и, осмотрев помещения, составила акт.

В соответствии со ст. 39 Жилищного кодекса РФ Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 п. 16. Акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ составляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам для составления акта непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 Правила предоставления коммунальных услуг гражданам.

109. По окончании проверки составляется акт проверки.

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

В нарушение п. 109 Управляющая компания не передала 1 экземпляр акта о проверке (на тему протечки) потребителю.

Прошу Жилищную инспекцию привлечь виновных лиц к ответственности и выдать предписание об устранении нарушений.

Настоящим сообщаю Аварийно-диспетчерской службе управляющей компании о необходимости повторно направить представителя для составления акта о проверке и фиксации ущерба квартире.

Дата \_\_\_\_\_

Кому: ООО «Жилкомсервис № \_\_\_\_\_»  
194356, Санкт-Петербург, \_\_\_\_\_ (далее Управляющая организация)

От кого: \_\_\_\_\_  
г. Санкт-Петербург, \_\_\_\_\_.  
(далее Потребители)

### Претензия

Потребители находятся в договорных отношениях с Управляющей организацией, что подтверждается счетами-квитанциями об оплате жилищных и коммунальных услуг.

Потребители оплату услуг производит вовремя и в полном объеме. Управляющая организация исполняет свои обязанности не надлежащим образом, а именно:

В январе-марте 201\_ почти все квартиры верхнего этажа нашего дома подверглись интенсивным протечкам с кровли. В результате протечек серьезно пострадали жилые помещения, завелась плесень.

Затопления квартир, вызывающие повреждение внутренней отделки помещений, происходят из-за неисполнения Управляющей организацией своих обязанностей по своевременному проведению очистки и ремонта кровли, ненадлежащей технической эксплуатации чердачного помещения, тем самым нарушаются права потребителя, наносится материальный и моральный вред.

В соответствии со ст. 39 Жилищного кодекса РФ Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме устанавливаются Правительством Российской Федерации.

На основании Постановления Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда" и приложения № 2 к ним неисправности, являющиеся причиной протечек кровли, должны быть устранены обслуживающей организацией в течение 1-х суток.

Потребители обращались в АДС письменно и устно. В течение суток, протечки не устранялись, следовательно:

- услуга (работа) Текущий Ремонт предоставляется ненадлежащего качества
- Потребители испытывали нравственные страдания из-за того, что они продолжали добросовестно платить за услуги, которые причиняли им ущерб. Потребители считают, что в данном случае им причинены нравственные страдания, которые каждый из них оценивает в 100 000 рублей

Стоимость восстановительного ремонта в соответствии с оценкой составила \_\_\_\_\_ рублей

ПРОШУ выплатить в 30-дневный срок:

1. в пользу потребителя: \_\_\_\_\_

моральный вред в размере 100 000 рублей

рыночную стоимость восстановительного ремонта пропорционально доли в долевой собственности на квартиру \_\_\_\_\_ рублей.

С оригиналами обосновывающих документов (экспертиза, акты и пр.) можно ознакомиться предварительно согласовав время и место встречи по телефону \_\_\_\_\_

Приложение №1 Выкопировка из оценки

Приложение №2 Реквизиты счета

ФИО \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_



# КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



**I практическая выставка-конференция  
«Региональные проблемы ЖКХ:  
защити свой дом с нами!»  
25-26 ноября 2015 г.**

Телефон горячей линии  
**8 (812) 612-12-90**



**В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!**