

Правовой разбор: как обязать управляющую организацию провести замеры напора холодной воды в квартирах верхних этажей многоквартирного дома

1. Краткая постановка вопроса

В многоквартирном доме (МКД) жители верхних этажей испытывают недостаточный напор (давление) холодной воды. Обращения в управляющую организацию (УК) остаются без реакции: сотрудники УК не выходят на место, замеры не проводят. Требуется определить законный механизм понуждения УК к проведению инструментальных замеров давления холодной воды с целью зафиксировать факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и использовать результаты замеров для дальнейшей защиты прав (перерасчёт платы, судебный спор, жалобы в надзорные органы).

Ниже рассмотрены основные правовые способы решения проблемы, поскольку формулировка вопроса допускает несколько вариантов действий в зависимости от того, какой инструмент воздействия выберет заявитель: досудебная проверка по Правилам предоставления коммунальных услуг, обращение в государственную жилищную инспекцию (ГЖИ), самостоятельная или независимая экспертиза, а также судебное понуждение.

2. Обязанности управляющей организации по обеспечению нормативного напора холодной воды

2.1. Правовая основа

Управляющая организация по договору управления МКД обязана предоставлять собственникам помещений коммунальные услуги надлежащего качества, а также содержать общее имущество дома в состоянии, обеспечивающем возможность такого предоставления (ч. 2 ст. 162 Жилищного кодекса РФ; п. 10, 11, 15 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491; п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и

жилых домов, утверждённых постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 — далее Правила № 354).

В силу подп. «а» п. 31 Правил № 354 исполнитель (УК) обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых объёмах и надлежащего качества.

2.2. Нормативы давления холодной воды

В соответствии с Приложением № 1 к Правилам № 354 холодное водоснабжение должно отвечать, помимо прочего, параметру давления в точке водоразбора:

- минимальное давление — **0,03 МПа** (0,3 кгс/см²);
- максимальное давление — **0,45 МПа** (4,5 кгс/см²).

Если давление ниже минимального, услуга считается предоставленной ненадлежащего качества. Отсутствие нормативного напора на верхних этажах обычно свидетельствует о недостаточном давлении на вводе в дом, засорении или сужении стояков, неисправности повысительных насосов или запорной арматуры — всё это относится к зоне ответственности УК, если иное не установлено договором управления и актами разграничения эксплуатационной ответственности с ресурсоснабжающей организацией.

При предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества исполнитель обязан произвести перерасчёт платы (п. 98–99 Правил № 354).

Таким образом, УК обязана обеспечивать нормативное давление холодной воды у потребителя, а при получении жалобы — проводить проверку и устранять причины несоответствия.

3. Порядок инициирования проверки качества холодного водоснабжения

3.1. Устное/письменное обращение к исполнителю (УК)

Согласно разделу X Правил № 354 потребитель вправе требовать от исполнителя проведения проверки качества коммунальной услуги. Сообщение о нарушении качества холодного водоснабжения (слабом напоре) может быть сделано как в письменной форме, так и устно (в том числе по телефону через аварийно-диспетчерскую службу). Такое сообщение подлежит обязательной регистрации (п. 106, 107 Правил № 354).

Рекомендация: для целей последующего доказывания направлять письменное заявление через канцелярию УК (с отметкой о принятии на копии)

либо заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. В заявлении следует указать:

- адрес квартиры, этаж;
- суть проблемы (слабый напор, невозможность пользоваться водой);
- требование провести проверку качества коммунальной услуги в соответствии с разделом X Правил № 354, включая инструментальные замеры давления холодной воды в точке водоразбора, с участием заявителя и составлением акта;
- просьбу предоставить копию акта проверки.

3.2. Срок проведения проверки УК

По общему правилу п. 108 Правил № 354 исполнитель обязан провести проверку **не позднее 2 часов** с момента получения сообщения о нарушении качества, если с потребителем не согласовано иное время.

Проверка проводится с участием потребителя (или его представителя). По результатам составляется акт, в котором фиксируются параметры качества коммунальной услуги (в том числе давление холодной воды, время проверки, средства измерения). Один экземпляр акта передаётся потребителю (п. 109 Правил № 354).

3.3. Что делать, если УК отказывается проводить проверку или не является

Если УК уклоняется от проведения проверки, Правила № 354 предоставляют потребителю право зафиксировать нарушение самостоятельно:

- в акте, составленном в отсутствие представителя УК, указываются обстоятельства, подтверждающие нарушение качества услуги;
- акт подписывается потребителем и не менее чем двумя другими лицами (например, соседями, членами совета МКД, председателем совета многоквартирного дома);
- акт направляется исполнителю (УК).

Такая возможность предусмотрена п. 110(1) Правил № 354 (введён постановлением Правительства РФ от 26.12.2016 № 1498). Акт, подписанный потребителем и иными лицами, при уклонении УК от проведения проверки признаётся допустимым доказательством факта некачественного предоставления услуги, если УК не докажет обратное.

Для повышения доказательственной силы рекомендуется:

- производить видеосъёмку с фиксацией даты и времени;

- использовать бытовой манометр с действующим свидетельством о поверке (при возможности);
- указать в акте точные показания приборов и обстоятельства (например, «при открытом кране струя воды не поднимается выше 10 см», «в течение 5 минут не удалось набрать 10-литровое ведро»);
- пригласить двух и более свидетелей.

3.4. Инициирование экспертизы

В случае спора о факте нарушения качества и (или) величине отступления от установленных параметров потребитель и исполнитель вправе потребовать проведения экспертизы коммунальной услуги (п. 110 Правил № 354).

Расходы на экспертизу, инициированную потребителем, несёт исполнитель (УК). Если экспертиза установит отсутствие нарушения, потребитель обязан возместить исполнителю расходы на неё.

Таким образом, для проведения независимых замеров давления без участия УК следует:

1. Письменно уведомить УК о времени и месте проведения экспертизы (заказным письмом с уведомлением или телеграммой).
2. Пригласить представителя УК участвовать в экспертизе.
3. Провести замеры с привлечением специализированной аккредитованной лаборатории (организации), имеющей измерительное оборудование.
4. Составить акт (заключение) с указанием параметров давления.

Неявка представителя УК после надлежащего извещения не препятствует проведению экспертизы.

3.5. Возможность обращения в ГЖИ и Роспотребнадзор

УК является лицом, осуществляющим деятельность по управлению МКД на основании лицензии. Несоблюдение правил предоставления коммунальных услуг является нарушением лицензионных требований.

Потребитель вправе подать жалобу в **государственную жилищную инспекцию** (орган государственного жилищного надзора). ГЖИ:

- проводит внеплановую проверку деятельности УК (в том числе по жалобе гражданина);
- вправе организовать инструментальные замеры давления с привлечением экспертов;
- выдаёт предписание об устранении нарушений;

- привлекает УК к административной ответственности по ст. 7.22 КоАП РФ (нарушение правил содержания и ремонта жилых домов) и ст. 7.23 КоАП РФ (нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами);
- привлекает к ответственности за нарушение лицензионных требований (ст. 14.1.3 КоАП РФ).

Обращение в ГЖИ целесообразно направлять после фиксации бездействия УК и получения отказа/отсутствия ответа. К жалобе прилагаются копии заявлений в УК, акты, ответы (или доказательства их отсутствия).

Дополнительно (либо вместо ГЖИ) можно обратиться в **Роспотребнадзор** как орган по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей. Согласно разъяснениям, содержащимся в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», отношения по оказанию коммунальных услуг регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» в части, не урегулированной специальными законами. Роспотребнадзор вправе проводить административное расследование, однако непосредственно параметры давления в системах холодного водоснабжения чаще проверяет ГЖИ в рамках жилищного надзора.

4. Судебный порядок понуждения УК

4.1. Иск о возложении обязанности и перерасчёте

Если досудебные меры не привели к результату, собственник (наниматель) вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

Возможные требования:

- признать бездействие УК незаконным;
- обязать УК устранить причины низкого давления холодной воды и обеспечить предоставление коммунальной услуги надлежащего качества (в том числе путём проведения ремонтных работ, регулировки внутридомовых сетей, установки повысительного насоса);
- обязать УК произвести перерасчёт платы за холодное водоснабжение за период предоставления услуги ненадлежащего качества;
- взыскать с УК убытки (расходы на независимую экспертизу, иные расходы);
- взыскать компенсацию морального вреда;
- взыскать штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

4.2. Можно ли через суд обязать УК «выйти и сделать замеры»?

Формально иск об обязании ответчика совершить определённые действия (провести проверку и инструментальные замеры) допустим в силу ст. 12 Гражданского кодекса РФ. Однако на практике суд обычно не обязывает УК «провести замеры» как самостоятельную обязанность, если отсутствует спор о параметрах качества. Эффективнее заявлять требование об устранении нарушения и перерасчёте, поскольку для его удовлетворения суд устанавливает факт некачественной услуги. В рамках рассмотрения дела истец вправе ходатайствовать о назначении **судебной строительно-технической (или санитарно-технической) экспертизы** для определения фактического давления холодной воды в квартире (ст. 79 ГПК РФ). Суд может поручить проведение замеров экспертной организации.

Если же УК обязана провести проверку по жалобе потребителя согласно Правилам № 354, а не делает этого, такое бездействие может быть оспорено в суде, но более действенным способом является жалоба в ГЖИ и последующий иск о защите прав потребителей.

5. Разграничение ответственности УК и ресурсоснабжающей организации

При решении вопроса о том, к кому предъявлять требования, важно учитывать, что:

- Если управление МКД осуществляется УК и собственники не перешли на прямые договоры с ресурсоснабжающей организацией (РСО), именно УК несёт ответственность за качество предоставленной коммунальной услуги, независимо от того, по чьей вине возникло нарушение (п. 149 Правил № 354). УК вправе впоследствии предъявить требования к РСО по договору ресурсоснабжения.
- Если в МКД заключены прямые договоры холодного водоснабжения (ч. 7.1 ст. 155 ЖК РФ), ресурсоснабжающая организация становится исполнителем коммунальной услуги, и замеры качества (в том числе давления) должна проводить РСО.
- Граница эксплуатационной ответственности между УК и РСО определяется актом разграничения (п. 7 Правил № 491, п. 8 Правил холодного водоснабжения и водоотведения, утверждённых постановлением Правительства РФ от 29.07.2013 № 644). Если низкое давление наблюдается на вводе в дом до границы ответственности УК, вина может лежать на РСО, однако для жильцов исполнителем остаётся УК (при отсутствии прямых договоров).

6. Практические рекомендации по сбору доказательств

1. Ведите письменный документооборот: фиксируйте каждое обращение в УК, сохраняйте копии с отметками о приёме, заказные отправления.
2. Требуйте номер регистрации заявки (в аварийно-диспетчерской службе).
3. Если УК не является на проверку в течение 2 часов (или в согласованное время), составляйте акт с участием двух свидетелей, в котором детально описывайте состояние водоснабжения.
4. Приглашайте представителя УК на независимую экспертизу письменным уведомлением.
5. Используйте ГИС ЖКХ для направления обращений и жалоб — это обеспечивает фиксацию дат.
6. При судебном споре заявляйте ходатайство о назначении судебной экспертизы, если сторона самостоятельно не может получить объективные замеры.

7. Правовые позиции и возможные споры

В практике встречаются различные подходы к применению Закона РФ «О защите прав потребителей» к коммунальным спорам. Например, некоторые суды отказывают во взыскании морального вреда, указывая на то, что отношения по начислению платы за коммунальные услуги не подпадают под предмет регулирования Закона о защите прав потребителей (см. в качестве примера решение Островского районного суда Костромской области от 19.11.2015 по делу № 2-498/2015). Вместе с тем Верховный Суд РФ неоднократно разъяснял, что законодательство о защите прав потребителей применяется к отношениям по предоставлению коммунальных услуг в части, не урегулированной специальными нормами (п. 7, п. 10 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17). Поэтому отказ в компенсации морального вреда в конкретном деле не исключает возможности взыскания штрафа, убытков и перерасчёта при доказанности факта некачественной услуги.

Кроме того, существует конкуренция компетенций между ГЖИ и Роспотребнадзором: ГЖИ осуществляет жилищный надзор, Роспотребнадзор — надзор в области санитарно-эпидемиологического благополучия и защиты прав потребителей. Для вопросов давления воды более эффективна ГЖИ, так как параметры давления прямо отнесены к качеству коммунальной услуги в Правилах № 354, а не к санитарным нормам.

8. Итоговый вывод

Обязанность УК провести проверку качества холодного водоснабжения по заявлению потребителя установлена нормативно. При уклонении УК от проведения замеров у жильцов есть несколько правовых путей:

1. **Досудебный порядок:** направить письменное требование о проведении проверки и при неявке УК составить акт самостоятельно в присутствии двух свидетелей либо с привлечением независимой экспертной организации.
2. **Административный порядок:** подать жалобу в государственную жилищную инспекцию, которая вправе провести проверку, выдать предписание и привлечь УК к ответственности.
3. **Судебный порядок:** обратиться в суд с иском о понуждении УК к устранению нарушений, перерасчёте платы, взыскании убытков, морального вреда и штрафа, а при необходимости — ходатайствовать о назначении судебной экспертизы для замера давления.

Непосредственное понуждение сотрудников УК «выйти и сделать замеры» достигается либо через ГЖИ (путём выдачи предписания), либо через суд (путём возложения обязанности провести проверку), однако более эффективной стратегией является самостоятельная фиксация нарушения и последующее взыскание с УК расходов на независимую экспертизу в рамках иска о защите прав потребителей.

Список использованных нормативных источников

1. Жилищный кодекс РФ от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ст. 20, 155, 161, 162).
2. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (п. 31, 98–113, Приложение № 1, раздел X).
3. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме...».
4. Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения...».
5. Федеральный закон от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» (ст. 7, 8, 23).
6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 13, 15, 29, 31).
7. Кодекс РФ об административных правонарушениях (ст. 7.22, 7.23, 14.1.3).
8. Гражданский кодекс РФ (ст. 12, 309, 310).

-
9. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».
 10. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения...».
-

Документ подготовлен в качестве внутреннего правового разбора и не является индивидуальной юридической консультацией применительно к конкретному делу.

