

Прорыв трубы за стеной: кто обязан ломать и восстанавливать стену, кто отвечает за отключение воды и что делать, если сантехники перекрыли стояк и ушли

Краткая постановка вопроса

Собственник помещения в многоквартирном доме столкнулся с аварией на трубопроводе, расположенном за стеной (в штробе, в перекрытии, в канале); сотрудники управляющей организации (далее — УО) либо её подрядчика перекрыли подачу воды, потребовали, чтобы собственник самостоятельно вскрыл стену и восстановил повреждённый участок и стену за свой счёт, после чего прекратили работы, оставив помещение (и, возможно, весь стояк) без водоснабжения. Юридически это распадается на пять самостоятельных вопросов: (1) относится ли повреждённый участок к общему имуществу многоквартирного дома (далее — МКД) или к внутриквартирному оборудованию собственника; (2) к какому виду ремонта относятся работы — текущий или капитальный; (3) правомерно ли требование УО о самостоятельном вскрытии и восстановлении стены; (4) каковы последствия перекрытия воды и её неподачи (перерасчёт, неустойка, возмещение вреда); (5) каков порядок понуждения УО к действиям. По каждому вопросу ниже приведены конкурирующие правовые версии с указанием, в каких фактических обстоятельствах применяется каждая, поскольку ответ принципиально зависит от места повреждения и от того, установлено ли первое запорно-регулирующее устройство на отводе от стояка.

Раздел 1. Чья труба: общее имущество МКД или имущество собственника

1.1. Нормативный критерий разграничения

Собственникам помещений принадлежит на праве общей долевой собственности общее имущество МКД, в том числе внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения, отопления, водоотведения, электроснабжения (ч. 1 ст. 36 ЖК РФ; п. 2 Правил содержания

общего имущества в многоквартирном доме, утв. постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491, далее — Правила № 491). Бремя расходов на содержание общего имущества лежит на собственниках (ст. 39 ЖК РФ), а доля расходов пропорциональна доле в праве общей собственности (ч. 2 ст. 39 ЖК РФ). Доля каждого собственника в праве общей собственности определена пропорционально размеру его помещения (ст. 37 ЖК РФ).

Конкретный состав внутридомовых систем раскрыт в п. 5–7 Правил № 491. Ключевое для настоящего спора правило — п. 5 Правил № 491: в состав общего имущества включаются внутридомовые 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 учёта, первых запорно-регулирующих кранов на отводах внутриквартирной разводки от стояков**, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, расположенного на этих сетях. Аналогичный принцип применяется к внутридомовой системе отопления (п. 6 Правил № 491) и к системе электроснабжения (п. 7 Правил № 491) — но именно в границах, определённых нормативом.

Отсюда главный юридический вывод: граница проходит не по стене и не по «границе квартиры», а по первому запорно-регулирующему крану (отключающему устройству) на отводе от стояка. Всё, что находится до этого крана по ходу движения воды, включая участок, проходящий в стене, в перекрытии, в сантехническом канале, — общее имущество. Всё, что после, — внутриквартирная разводка и санитарно-техническое оборудование собственника.

1.2. Версия А: повреждён стояк или отвод от стояка до первого запорно-регулирующего крана

Применение: труба проходит вертикально через дом (стояк) либо горизонтально от стояка к квартире до первого вентиля/крана; запорное устройство расположено уже внутри квартиры, а аварийный участок — до него; из-под стены/перекрытия течёт в нескольких местах; авария затрагивает несколько помещений.

Правовой режим: общее имущество (ч. 1 ст. 36 ЖК РФ; п. 2, 5 Правил № 491). Обязанность по содержанию и ремонту — на УО (ч. 2, ч. 2.3 ст. 161, ст. 162 ЖК РФ), а не на собственнике. Собственник обязан участвовать в расходах лишь через плату за содержание жилого помещения (ст. 39 ЖК РФ; ч. 1 ст. 158 ЖК РФ). Требование УО «ломайте и восстанавливайте сами» в этой версии

неправомерно: это попытка переложить на собственника обязанности, возложенные законом и договором управления на УО.

Важная деталь применительно к вашему вопросу: тот факт, что труба находится **за стеной** (в штробе, канале, за облицовкой), сам по себе не превращает её в имущество собственника. Место прохождения трубы не является критерием — критерий функциональный и определён п. 5 Правил № 491 (участок до первого крана на отводе от стояка). Дополнительно: стены, являющиеся ограждающими несущими конструкциями МКД (а также межквартирные ненесущие конструкции, обслуживающие более одного помещения), тоже входят в состав общего имущества (п. 2 Правил № 491) — восстановление такой стены после ремонта общего имущества обязан обеспечить тот, кто выполнял работы на общем имуществе, то есть УО.

1.3. Версия Б: повреждён участок после первого запорно-регулирующего крана

Применение: кран (вентиль), установленный на отводе от стояка, работоспособен и находится до места аварии; протечка возникла на внутриквартирной разводке, на гибкой подводке, на полотенцесушителе (по вопросу о котором практика традиционно спорна), на оборудовании внутри квартиры.

Правовой режим: это имущество собственника (п. 5 Правил № 491 — по обратному прочтению; ст. 210 ГК РФ — собственник несёт бремя содержания своего имущества; ст. 30 ЖК РФ). Ремонт — за счёт собственника. Требование УО о производстве работ собственником в пределах этого участка **правомерно по существу**, но: (а) УО не вправе требовать производства работ **собственником лично** — собственник вправе привлечь любого подрядчика; (б) УО обязана продолжать **аварийно-диспетчерское обслуживание** дома и не может оставить МКД без водоснабжения на неопределённый срок; (в) если аварийный участок находится в стене и его вскрытие требуется для доступа, обязанность восстановить саму **конструкцию общего имущества** (несущую стену, перекрытие) всё равно остаётся в зоне УО, поскольку конструкция ей не принадлежит собственнику.

Существенная оговорка. Практике известны ситуации, когда стояк проходит внутри квартиры в зашитом коробе и первый кран вообще отсутствует (демонтирован, замурован). Тогда вся разводка формально оказывается «ничьей». В такой ситуации действует презумпция, вытекающая из ч. 1 ст. 36 ЖК РФ и п. 5 Правил № 491: сомнения толкуются в пользу отнесения участка к общему имуществу, поскольку именно на УО как на профессиональном участнике и лицензиате лежит обязанность обеспечить исправность

внутридомовых систем (ч. 2.3 ст. 161 ЖК РФ), в том числе инициировать восстановление отсутствующей запорной арматуры.

1.4. Версия В: принадлежность участка не установлена, акт разграничения отсутствует

Если внутридомовая система обслуживается разными лицами (УО и ресурсоснабжающая организация, далее — РСО), границы определяются актом разграничения эксплуатационной ответственности; при его отсутствии — по границе балансовой принадлежности, а при отсутствии и её — **по внешней границе стены МКД** (п. 2 Правил, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами, утв. постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124). Это означает, что при отсутствии акта ответственность за внутридомовые сети (включая участок в стене) смещается к УО, а не к собственнику.

Для определения принадлежности конкретного участка в спорной ситуации целесообразна судебная строительно-техническая экспертиза; при распределении бремени доказывания суды исходят из ст. 56 ГПК РФ и из существа обязанности УО как исполнителя услуг.

1.5. Отдельно: текущий или капитальный ремонт

Даже если работы относятся к общему имуществу, они могут требовать разных источников финансирования: - **Текущий ремонт** (замена отдельных участков трубопроводов, устранение повреждений, восстановление работоспособности) — в составе работ по содержанию общего имущества, финансируется из платы за содержание жилого помещения (п. 11 Правил № 491; Перечень работ, относящихся к текущему ремонту, — приложение № 7 к Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утв. постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170). - **Капитальный ремонт** (замена системы в целом, восстановление конструктивных элементов) — проводится на основании решения общего собрания собственников (ч. 1 ст. 189 ЖК РФ) и в пределах перечня услуг, установленного ст. 166 ЖК РФ, за счёт фонда капитального ремонта.

Для аварийной ситуации практически всегда применим первый вариант: локализация и замена повреждённого участка трубопровода — это текущий ремонт, к капитальному ремонту отсылки недопустимы, поскольку ремонт не терпит отлагательства (см. раздел 2).

Раздел 2. Правомерно ли требование «ломайте стену сами и восстанавливайте сами»

2.1. Обязанность УО по незамедлительному устранению аварии

УО, ТСЖ, жилищный кооператив отвечают за содержание общего имущества и обязаны обеспечивать его состояние на уровне, необходимом для предоставления коммунальных услуг надлежащего качества (ч. 16 ст. 161 ЖК РФ). УО несёт ответственность перед собственниками за оказание всех услуг и выполнение работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества, качество которых должно соответствовать требованиям технических регламентов и Правил № 491 (ч. 2.3 ст. 161 ЖК РФ). По договору управления УО обязана оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества, предоставлять коммунальные услуги (ч. 2 ст. 162 ЖК РФ), ТСЖ — обеспечивать выполнение этих работ и услуг (ч. 1 ст. 138 ЖК РФ).

Специальные требования по срокам: - **Аварийные неисправности трубопроводов и их сопряжений подлежат устранению немедленно** — приложение № 2 к Правилам № 170 (предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового текущего ремонта). - УО обязана в целях надлежащего содержания систем водоснабжения, отопления и водоотведения устранять повреждения и неисправности трубопроводов, восстанавливать их работоспособность (раздел Минимального перечня услуг и работ, утв. постановлением Правительства РФ от 03.04.2013 № 290, посвящённый содержанию систем водоснабжения, отопления и водоотведения). - Исполнитель коммунальных услуг обязан предоставлять коммунальные услуги надлежащего качества и в необходимых объёмах, вести круглосуточный приём заявок и незамедлительно приступать к устранению аварий и иных нарушений (п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, далее — Правила № 354); требования к круглосуточной работе аварийно-диспетчерской службы установлены также Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416.

2.2. Переложение обязанностей на собственника — нарушение

Требование «вскрывайте стену и восстанавливайте её сами» при повреждении участка, относящегося к общему имуществу, не имеет правового основания: ни ЖК РФ, ни Правила № 491, ни Правила № 354 не возлагают на собственника

обязанность выполнять за свой счёт работы по содержанию общего имущества. Наоборот, собственник вправе требовать выполнения этих работ от УО, а при неисполнении — требовать уменьшения платы за содержание жилого помещения (ст. 156, ст. 162 ЖК РФ; ст. 309, 310 ГК РФ), понуждения к исполнению в натуре (ст. 12 ГК РФ), а также возмещения убытков (ст. 15, 393 ГК РФ).

Если работы выполняет подрядчик УО, УО отвечает за его действия перед собственником (ст. 403 ГК РФ), а за вред, причинённый работниками, отвечает как работодатель (ст. 1068 ГК РФ). Устный совет сантехника «сломайте и восстановите сами» правовых последствий в виде перехода обязанности на собственника не влечёт.

2.3. Может ли собственник действовать сам и чем это рискованно

Версия «самозащита и крайняя необходимость». Если УО бездействует, а промедление ведёт к затоплению и дальнейшему разрушению имущества, собственник вправе прибегнуть к самозащите — способы должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения (ст. 14 ГК РФ). Вред, причинённый в состоянии крайней необходимости для устранения опасности, возмещается лицом, в чьих интересах действовал причинитель, то есть УО (ст. 1067 ГК РФ). Расходы на оплату работ сторонней аварийной организации подлежат возмещению как убытки (ст. 15 ГК РФ), а при отказе УО — исполнение обязательства за счёт должника (ст. 397 ГК РФ).

Ограничения. Нельзя самовольно изменять общее имущество: уменьшение его размера возможно только с согласия всех собственников (ч. 3 ст. 36 ЖК РФ); передача объектов общего имущества в пользование иным лицам — по решению общего собрания (ч. 4 ст. 36 ЖК РФ). Поэтому обрезка стояка, его перенос, демонтаж участка без вынужденной необходимости — риск предъявления встречных требований.

Практический алгоритм в этой ситуации: вызвать аварийную службу, **предварительно письменно (в том числе с отметкой на втором экземпляре заявки) уведомив УО о намерении произвести неотложные работы**, вызвать двух свидетелей, зафиксировать фото/видеосъёмкой состояние до и после, сохранить все чеки и договор с подрядчиком. Это даёт основания и для взыскания расходов, и для защиты от обвинения в самовольном вмешательстве.

Раздел 3. Перекрытие воды и бездействие: правовые последствия

3.1. Допустимая продолжительность перерыва

Требования к качеству коммунальных услуг содержатся в приложении № 1 к Правилам № 354. Ориентировочно: - **холодное водоснабжение:** бесперебойное круглосуточное снабжение в течение года; допустимая продолжительность перерыва — 8 часов (суммарно) в течение одного месяца; 4 часа единовременно; при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения — в соответствии с требованиями законодательства о техническом регулировании (СНиП/СП, применяемые в части, не противоречащей обязательным требованиям); - **горячее водоснабжение:** 4 часа (суммарно) в течение месяца; 2 часа единовременно; при аварии — в пределах суток; - **водоотведение:** не более 8 часов (суммарно) в месяц и 4 часа единовременно.

Отключение стояка «на неопределённый срок без устранения аварии» выходит за пределы указанных интервалов (приложение № 1 к Правилам № 354). Техническая продолжительность ликвидации аварии сама по себе не освобождает УО от обязанности завершить работы и восстановить подачу ресурса; перекрытие воды как «временная мера», продолжающееся сутками, квалифицируется как предоставление коммунальной услуги с перерывом сверх допустимой продолжительности.

3.2. Перерасчёт платы за коммунальную услугу

Размер платы за коммунальные услуги подлежит изменению (уменьшению вплоть до полного освобождения) при предоставлении услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (ч. 4 ст. 157 ЖК РФ; п. 98–101 Правил № 354). Ориентир снижения — 0,15 % размера платы за каждый час превышения суммарной допустимой продолжительности перерыва (п. 98–101 и приложение № 1 к Правилам № 354). Факт нарушения качества фиксируется по заявке потребителя в аварийно-диспетчерскую службу, которая подлежит обязательной регистрации с указанием даты, времени и содержания сообщения (п. 104–106 Правил № 354), по результатам проверки составляется акт (п. 109–110 Правил № 354). При причинении ущерба имуществу составляется акт о причинении ущерба (п. 152 Правил № 354).

Дополнительный аргумент в пользу УО: ненадлежащее исполнение обязанностей лицом, отвечающим за содержание общего имущества, влечёт

его обязанность компенсировать РСО фактически понесённые расходы вследствие изменения размера платы за коммунальные услуги по основаниям ч. 4 ст. 157 ЖК РФ (ч. 11 ст. 157.2 ЖК РФ). Иными словами, «экономия» УО на аварийных работах оборачивается для неё регрессными требованиями РСО.

При **непосредственном управлении** МКД РСО сама изменяет размер платы, если нарушения произошли до границ общего имущества и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения дома (ч. 12 ст. 157.2 ЖК РФ) — то есть в этой модели дом остаётся без воды по иным правилам, но перерасчёт делает РСО.

3.3. Неустойка, компенсация морального вреда, штраф

Отношения собственника с УО по содержанию общего имущества и предоставлению коммунальных услуг подпадают под действие Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) в части, не урегулированной специальным законодательством (п. 2 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17). Отсюда: - право требовать безвозмездного устранения недостатков услуги, уменьшения цены, возмещения убытков (ст. 29 ЗоЗПП); - недостатки должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30 ЗоЗПП); - срок удовлетворения требований об уменьшении цены и возмещении убытков — 10 дней (ст. 31 ЗоЗПП); за нарушение этого срока — неустойка 3 % цены услуги за каждый день просрочки, но не более цены услуги (п. 3 ст. 31 и п. 5 ст. 28 ЗоЗПП); - компенсация морального вреда независимо от возмещения имущественного (ст. 15 ЗоЗПП); - при удовлетворении судом требований потребителя — штраф 50 % от взысканной суммы (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).

3.4. Административная и лицензионная ответственность

- **ст. 7.22 КоАП РФ** — нарушение правил содержания и ремонта жилых домов лицами, ответственными за их содержание (для юридических лиц — штраф в диапазоне 40 000–50 000 руб.);
- **ст. 7.23 КоАП РФ** — нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами;
- **ст. 14.1.3 КоАП РФ** — осуществление предпринимательской деятельности по управлению МКД с нарушением лицензионных требований (лицензионные требования установлены ч. 1 ст. 193 ЖК РФ и Положением о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, утв. постановлением Правительства РФ от 28.10.2014 № 1110); лицензионный контроль — ст. 196 ЖК РФ.

Полномочия по государственному жилищному надзору — ст. 20 ЖК РФ (органы государственной жилищной инспекции, ГЖИ); по надзору в сфере защиты прав потребителей — ст. 40 ЗоЗПП и Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утв. постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322; прокурорский надзор — ст. 10, 26, 27 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации».

Раздел 4. Ущерб от залива: кто и что возмещает

4.1. Основания ответственности

Вред, причинённый имуществу, возмещается причинителем в полном объёме; лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения, если докажет отсутствие вины (ст. 1064 ГК РФ). Юридическое лицо отвечает за вред, причинённый его работниками при исполнении трудовых (должностных) обязанностей (ст. 1068 ГК РФ), а также за действия привлечённых подрядчиков (ст. 403 ГК РФ). Возмещение — в натуре либо в форме возмещения убытков (ст. 1082 ГК РФ); убытки включают реальный ущерб и упущенную выгоду (ст. 15 ГК РФ); истец обязан доказать нарушение, наличие и размер убытков, причинную связь, а размер доказывается с разумной степенью достоверности (п. 12 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25; постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7; постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 № 22).

4.2. Версия «отвечает УО»

Если повреждён участок общего имущества — отвечает УО, не обеспечившая надлежащее содержание (ч. 2.3 ст. 161 ЖК РФ; п. 11 Правил № 491). Для залива из внутридомовой системы водоснабжения суды, как правило, возлагают бремя доказывания отсутствия вины на УО (ст. 1064 ГК РФ, п. 2).

4.3. Версия «отвечает собственник»

Если повреждён участок после первого запорно-регулирующего крана и он не является общим имуществом — ответственность за залив перед пострадавшими (соседями, УО как лицом, возместившим вред) несёт собственник помещения (ст. 210, ст. 30 ЖК РФ; ст. 1064 ГК РФ).

4.4. Версия «смешанная ответственность»

Если есть вина обеих сторон (например, собственник бездействовал, не допустил сотрудников УО, что увеличило ущерб, либо УО несвоевременно отреагировала) — суд может уменьшить размер возмещения с учётом вины потерпевшего (ст. 1083 ГК РФ).

4.5. Фиксация ущерба

Акт о заливе составляется с участием представителя УО; при причинении ущерба имуществу потребителя — в порядке п. 152 Правил № 354. При отказе УО от составления акта — акт составляется с участием двух свидетелей, а также рекомендуется независимая оценка (ст. 12 Федерального закона от 29.07.1998 № 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации»), видеосъёмка, опрос аварийной службы о причинах, при необходимости — судебная экспертиза (ст. 79 ГПК РФ).

Раздел 5. Конкурирующие подходы судебной практики

Позиция 1 (доминирующая). Критерий принадлежности участка — функциональный, определённый п. 5 Правил № 491. Место прохождения трубы (в том числе в стене, в штробе, за облицовкой) не имеет самостоятельного значения: если участок расположен до первого запорно-регулирующего крана на отводе от стояка, он относится к общему имуществу и ремонтируется УО за счёт средств на содержание жилого помещения. Применяется при наличии в квартире работающей запорной арматуры и при отсутствии акта разграничения с иными границами.

Позиция 2 (встречается в практике). Если повреждённый участок находится внутри помещения собственника, локализован от стояка и не обслуживает иные помещения, суд может признать его внутриквартирным оборудованием и возложить ремонт на собственника. Применяется, когда первый кран установлен до места повреждения и авария не затрагивает зоны общего имущества. Именно в этом сценарии требование УО «ломайте и восстанавливайте сами» может быть признано обоснованным по существу — но не даёт УО права оставлять дом без воды.

Позиция 3 (о бремени доказывания). В спорах о заливе действует презумпция вины причинителя вреда (ст. 1064 ГК РФ): УО должна доказать, что участок относится к имуществу собственника, а не наоборот. Применяется, если принадлежность участка не доказана и экспертиза не проведена: сомнения толкуются в пользу потерпевшего.

Позиция 4 (о недопустимости «аварийного нигилизма»). Независимо от того, чей участок повреждён, УО обязана обеспечить аварийно-диспетчерское обслуживание и не допускать перерывов в подаче коммунальных ресурсов сверх нормативной продолжительности (п. 31 Правил № 354; ч. 16 ст. 161 ЖК РФ; приложение № 1 к Правилам № 354). Отключение стояка «и ушли» — самостоятельное нарушение, дающее право на перерасчёт, неустойку и компенсацию морального вреда даже тогда, когда сам ремонт участка производится за счёт собственника.

Раздел 6. Особые режимы управления и гарантийные обязательства застройщика

ТСЖ, ЖК, иной кооператив. Обязанность обеспечить содержание и ремонт общего имущества лежит на товариществе (ч. 1 ст. 138, ст. 135 ЖК РФ). Логика разбора та же: до первого крана — товарищество, после — собственник.

Непосредственное управление (ст. 164 ЖК РФ). Договоры о содержании и ремонте общего имущества заключаются собственниками напрямую с подрядными и ресурсоснабжающими организациями; при этом именно РСО изменяет размер платы за коммунальные услуги, если нарушения возникли до границ общего имущества и границ внешних сетей инженерно-технического обеспечения дома (ч. 12 ст. 157.2 ЖК РФ). Для каждого дома нужно смотреть, с кем заключён договор на аварийное обслуживание.

Управление по решению органа местного самоуправления. Если способ управления не выбран или не реализован, управление осуществляет УО, определённая решением органа местного самоуправления, — до выбора способа управления или заключения договора управления, но не более одного года (ч. 17 ст. 161 ЖК РФ). Объём обязанностей у такой УО — тот же.

Новый дом (гарантия застройщика). Если МКД введён недавно, действует гарантийный срок на объект долевого строительства — не менее пяти лет, а на технологическое и инженерное оборудование — не менее трёх лет (ч. 5, 5.1 ст. 7 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ). При аварии на внутридомовых системах в гарантийный период требования могут предъявляться и застройщику.

Задолженность и уступка. Если УО попытается решить «проблему» уступкой долга коллекторам, это недопустимо: уступка права требования по возврату просроченной задолженности третьим лицам запрещена, а такой договор ничтожен (ч. 18 ст. 155 ЖК РФ).

Раздел 7. Пошаговый алгоритм действий

1. **Зафиксировать аварию немедленно.** Позвонить в аварийно-диспетчерскую службу УО, зафиксировать дату, время, номер обращения, Ф. И. О. принявшего. Сообщение подлежит обязательной регистрации (п. 104–106 Правил № 354). Параллельно — фото- и видеосъёмка, при возможности — составление акта с двумя свидетелями.
2. **Если УО бездействует — обратиться в единую дежурно-диспетчерскую службу муниципального образования и (или) в орган местного самоуправления,** а также вызвать специализированную аварийную организацию, письменно уведомив УО о намерении произвести неотложные работы (ст. 14, 397, 1067 ГК РФ).
3. **Подать письменное заявление в УО** (с отметкой о вручении на втором экземпляре или заказным письмом с описью) с требованиями: устранить аварию в установленный срок; восстановить подачу воды; составить акт о причинах аварии и о причинении ущерба; произвести перерасчёт. Срок ответа — 10 дней по отдельным требованиям потребителя (ст. 31 ЗоЗПП), по общему правилу обращений граждан — 30 дней (ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
4. **Параллельно — жалоба в ГЖИ** (ст. 20 ЖК РФ) с требованием внеплановой проверки и выдачи предписания; жалоба в Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП; Положение, утв. постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322); при бездействии надзорных органов — обращение в прокуратуру (ст. 10 Федерального закона № 2202-1).
5. **Фиксация ущерба:** акт УО либо акт со свидетелями, независимая оценка, смета. При заливе — заключение эксперта о причине (участок общего имущества или внутриквартирная разводка).
6. **Судебная защита.** Иск в суд по месту жительства (ст. 29 ГПК РФ; ст. 17 ЗоЗПП) с требованиями: обязать УО устранить аварию и восстановить подачу ресурса; обязать восстановить повреждённые конструкции; произвести перерасчёт; взыскать убытки, неустойку (п. 5 ст. 28, п. 3 ст. 31 ЗоЗПП), компенсацию морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ). Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб. (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ). Возможно заявление об обеспечении иска (ст. 139, 140 ГПК РФ).
7. **Не платить «до выяснения» не стоит:** правильное платить и требовать перерасчёта — это исключает риск спора о задолженности. Срок исковой давности — три года (ст. 196 ГК РФ).

Практические выводы по каждой версии

Версия А (участок до первого крана — общее имущество). Требование сантехников неправомерно. УО обязана немедленно устранить аварию, восстановить подачу воды, восстановить стену/конструкцию за свой счёт. Перерыв водоснабжения даёт право на перерасчёт (ч. 4 ст. 157 ЖК РФ; п. 98–101 Правил № 354), неустойку и моральный вред (ст. 15, 28, 31 ЗоЗПП), а также на жалобы в ГЖИ и прокуратуру (ст. 7.22, 7.23, 14.1.3 КоАП РФ).

Версия Б (участок после первого крана). Ремонт трубы — за счёт собственника (ст. 210 ГК РФ, ст. 30 ЖК РФ), но: (1) УО не вправе требовать выполнения работ именно собственником лично; (2) УО обязана обеспечить аварийное обслуживание и не оставлять МКД без воды; (3) восстановление конструкций, относящихся к общему имуществу (несущих стен, перекрытий), остаётся на УО.

Версия В (принадлежность не определена). Работает презумпция вины причинителя вреда (ст. 1064 ГК РФ) и правило о границе по внешней стене дома при отсутствии акта разграничения (п. 2 Правил, утв. постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124). Позиция собственника сильнее, а бремя доказывания обратного — на УО.

Универсально, независимо от версии. Отключение воды «и уход» — самостоятельное нарушение требований к качеству коммунальной услуги (приложение № 1 к Правилам № 354) и обязанности аварийного реагирования (п. 31 Правил № 354; приложение № 2 к Правилам № 170). Немедленные действия: письменная заявка с регистрацией, акт, независимая аварийная служба при бездействии, жалобы в ГЖИ и Роспотребнадзор, затем иск. Расходы, понесённые вынужденно, подлежат возмещению (ст. 15, 397, 1067 ГК РФ).

Список использованных нормативных источников

Кодексы и федеральные законы 1. Жилищный кодекс РФ: ст. 20, 30, 36 (ч. 1, 3, 4), 37, 39, 135, 138, 155 (ч. 18), 156, 157 (ч. 4), 157.2 (ч. 11, 12), 158, 161 (ч. 2, 2.3, 16, 17), 162, 164, 166, 189, 193, 196. 2. Гражданский кодекс РФ: ст. 12, 14, 15, 210, 249, 309, 310, 393, 397, 403, 779, 783, 1064, 1067, 1068, 1082, 1083; ст. 196 (исковая давность). 3. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 7.22, 7.23, 14.1.3. 4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29, 56, 79, 98, 100, 131, 139, 140. 5. Налоговый кодекс РФ: подп. 4 п. 2 ст. 333.36. 6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 4, 13 (п. 6), 15, 17, 28 (п. 5), 29, 30, 31, 40. 7. Федеральный

закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: ст. 12. 8. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»: ст. 10, 26, 27. 9. Федеральный закон от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве...»: ст. 7 (ч. 5, 5.1). 10. Федеральный закон от 29.07.1998 № 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации»: ст. 12.

Подзаконные акты 11. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 (Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме): п. 2, 5, 6, 7, 11. 12. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (Правила предоставления коммунальных услуг): п. 31, 34, 98–101, 104–110, 152; приложение № 1 (требования к качеству коммунальных услуг). 13. Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 (Минимальный перечень услуг и работ по содержанию общего имущества) — раздел о содержании систем водоснабжения, отопления и водоотведения. 14. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 (Правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами) — аварийно-диспетчерское обслуживание. 15. Постановление Правительства РФ от 14.02.2012 № 124 (Правила, обязательные при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами): п. 2 — границы эксплуатационной ответственности. 16. Постановление Правительства РФ от 28.10.2014 № 1110 (Положение о лицензировании деятельности по управлению многоквартирными домами). 17. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (Положение о Роспотребнадзоре). 18. Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 (Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда): приложение № 2 — предельные сроки устранения неисправностей (аварийные неисправности трубопроводов — немедленно); приложение № 7 — перечень работ текущего ремонта. 19. СП 30.13330 «Внутренний водопровод и канализация зданий» — в части, применяемой как акт технического регулирования при определении допустимой продолжительности перерыва при аварии.

Акты судебных органов 20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 2). 21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой ГК РФ» (п. 12 — убытки, доказывание с разумной степенью достоверности). 22. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за нарушение обязательств». 23. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения...» —

общие разъяснения о распределении обязанностей между собственниками и лицами, отвечающими за содержание общего имущества.

Примечание для редакции. В публикации целесообразно дать читателю простой чек-лист «до/после первого крана» и блок «что говорить по телефону в аварийную службу» (требовать регистрации заявки с указанием времени и номера обращения), поскольку отсутствие зарегистрированной заявки чаще всего лишает собственника доказательственной базы в спорах с УО.

