

**Методические рекомендации
по взаимодействию и информированию населения при смене
исполнителя услуги и заключению договора по техническому
обслуживанию переговорно-замочных устройств (домофонов)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 утверждены Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме (далее – Правила № 491), согласно пункту 2 которых в состав общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме (далее – МКД), в частности, включается оборудование, обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в МКД.

Система контроля и управления доступом в подъезд МКД (далее – домофон), как оборудование, находящееся в МКД и обслуживающее более одного помещения, отвечает признакам общего имущества в МКД.

Согласно подпункту «а» пункта 1 Правил № 491 состав общего имущества в целях выполнения обязанности по содержанию общего имущества определяется собственниками помещений в МКД.

Домофон входит в состав общего имущества собственников помещений в МКД в случаях, если:

- указанная система приобретена и (или) включена в состав общего имущества собственников помещений в МКД на основании соответствующего решения общего собрания собственников помещений в МКД,
- указанная система была установлена в МКД на момент ввода МКД в эксплуатацию и отнесена к общему имуществу в МКД изначально.

Домофонное оборудование, установленное после ввода МКД в эксплуатацию, приобретенное одним или несколькими собственниками помещений в МКД, либо переданное собственникам в пользование третьими лицом (лицами) без отчуждения такого оборудования, в том числе в случаях, когда домофонное или иное сопряженное с ним оборудование установлены или модернизированы в рамках развития Аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» для оказания телекоммуникационных услуг и/или услуг ГСВН (городской системы видеонаблюдения) и/или услуг оповещения и/или интегрированных с автоматизированной системой «Прогнозирование и поддержка принятия управленческих решений», может быть отнесено к общему имуществу МКД, только после приобретения такого оборудования собственниками помещений в МКД или управляющей МКД организацией на основании соответствующего договора с собственником оборудования.

**2. ЭКСПЛУАТАЦИЯ ДОМОФОНОВ В МНОГОКВАРТИРНОМ
ДОМЕ**

2.1. Организация, осуществляющая управление МКД и обеспечивающая в силу части 1.1 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации

содержание общего имущества в МКД (далее – управляющая организация), ведет реестр домофонов, размещенных в МКД, по форме, согласно приложению № 1 к Методическим рекомендациям (далее – Реестр) и поддерживает его в актуальном состоянии. При этом актуализация осуществляется не реже одного раза в месяц.

2.2. Для информирования и ознакомления собственников помещений в МКД Реестр размещается управляющей организацией на официальном сайте управляющей организации.

2.3. В случае, если домофон не входит в состав общего имущества в МКД, техническое обслуживание домофона, может осуществляться разными исполнителями указанной услуги, но не более 1 исполнителя данной услуги на каждый подъезд.

2.4. При включении домофона в состав общего имущества в МКД исполнителем услуги по обслуживанию домофона выступает управляющая организация, которая, с учетом волеизъявления собственников, осуществляет на конкурсной основе выбор специализированной подрядной организации, кроме случаев, когда собственники помещений в МКД приняли решение о выборе исполнителя путем проведения общего собрания собственников помещений в МКД (далее – ОСС).

2.5. Лицо, оказывающее услуги по техническому обслуживанию домофона, не входящего в состав общего имущества собственников помещений в МКД (далее – Исполнитель), в течение трех рабочих дней с момента заключения договора на техническое обслуживание домофона с собственником помещения в МКД направляет уведомление в управляющую организацию, содержащее сведения о месте расположения данного оборудования в МКД и основаниях для оказания соответствующих услуг, в том числе заключенный в письменном виде договор на оказание услуг или иные документы, подтверждающие договорные отношения Исполнителя и собственников помещений (нанимателей) в МКД, а также документы, подтверждающие расторжение ранее заключенного договора с предыдущим Исполнителем, если договор заключается Исполнителем после расторжения собственниками ранее заключенного договора.

2.6. Расторжение или изменение договора с Исполнителем совершается в той же форме, что и заключение договора. Для расторжения договора по инициативе собственников помещений достаточно направленного Исполнителю письменного заявления собственника или нескольких собственников о расторжении договора, в этом случае договор считается расторгнутым в отношении собственников помещений в МКД, заявивших о его расторжении.

2.7. При заключении Исполнителем публичного договора путем акцепта направленной оферты, в порядке предусмотренном пунктом 1 статьи 426 , пункта 1 статьи 428 и пункта 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации следует учитывать, что внесение оплаты за услугу не считается акцептом, а договор считается незаключенным если:

- собственник или наниматель помещения в МКД не выразил своего согласия на включение оплаты либо возражает против такого включения;
- в платежном документе нет итоговых сумм с учетом дополнительных услуг и без них с обоснованием разницы;
- нет доказательств надлежащего информирования собственника или нанимателя помещения в МКД о том, что путем оплаты потребитель согласился с существенными условиями договора либо доказательств того, что указанный собственник или наниматель пользовался данной услугой и она представляет для него потребительскую ценность.

2.8. Управляющая организация не позднее двух рабочих дней с момента поступления информации, предусмотренной пунктом 2.5. настоящих Методических рекомендаций, актуализирует Реестр и размещает его на официальном сайте управляющей организации, а также направляет информацию в адрес предыдущего Исполнителя. В случае поступления возражений иных Исполнителей относительно достоверности актуализированной информации, отметка об указанных возражениях в течении двух рабочих дней размещается в Реестре на сайте управляющей организации.

2.9. Исполнитель обеспечивает размещение (при наличии технической возможности) информационной шильды, содержащей сведения о правилах пользования домофоном и контактную информацию об Исполнителе либо ссылку на публичные источники, где такая информация может быть получена

2.10. В течение двух рабочих дней с момента актуализации Реестра в связи со сменой Исполнителя управляющая организация направляет сведения из Реестра в организацию, оказывающую комплексные услуги по расчету платежей за техническое обслуживание и ремонт домофонов, формированию, печати и доставке единых платежных документов (далее – расчетный центр), с приложением копий документов, поступивших в управляющую организацию от Исполнителя, согласно пункту 2.5. настоящих Методических рекомендаций, для учета данной информации при формировании платежного документа собственникам помещений в МКД (далее – ЕПД).

2.11. Управляющая организация не вправе использовать предоставленные ей полномочия для получения вознаграждений с Исполнителями либо совершать иные действия, направленные на перераспределение рынка или ущемление прав собственников помещений в МКД или Исполнителей.

2.12. Исполнитель вправе обжаловать действия управляющей организации в антимонопольной службе или в судебном порядке, при этом информация о таком споре отражается в Реестре.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ И УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

3.1. Исполнитель самостоятельно обеспечивает прием обращений по вопросам работы домофона, не включенного в состав общего имущества в МКД, в том числе посредством организации работы диспетчерской службы (колл-центра).

3.2. При поступлении в управляющую организацию обращений по вопросам работы домофона управляющая организация не позднее одного рабочего дня направляет указанное обращение Исполнителю с одновременным уведомлением заявителя.

В случае, если указанное обращение касается невозможности получить доступ в подъезд в связи с неисправностью домофона, такое обращение передается управляющей организацией Исполнителю незамедлительно.

Результаты выполнения Исполнителем работ по поступившему обращению могут быть оформлены актом выполненных работ, который готовится Исполнителем и направляется им в адрес управляющей организацией.

3.3. Исполнитель безвозмездно обеспечивает для управляющей организации доступ в подъезды МКД, где расположены домофоны, не входящие в состав общего имущества в МКД, путем передачи ключей, иным способом в зависимости от технических характеристик установленного оборудования.

По запросу управляющей организации по акту-приема-передачи предоставляется по пять ключей от подъезда на безвозмездной основе, но не чаще одного раза за три года. При возможности сделать универсальные ключи от определенного типа домофонов по конкретным адресам – не более десяти ключей от конкретных адресов, но не чаще одного раза за три года. В случае IP домофонов и наличия технической возможности возможно внесение до 20 номеров идентификаторов электронных ключей, предоставленных управляющей организацией.

3.4. Работы по техническому обслуживанию домофонов, которые затронут общее имущество собственников помещений в МКД, должны быть согласованы Исполнителем с управляющей организацией.

3.5. При выявлении фактов выполнения работ на общем имуществе в МКД, в том числе фасадах, входной группе, лестничных клетках, работ по монтажу (демонтажу) домофонного оборудования в отсутствие разрешительной документации, полученной в установленном законом порядке, управляющая организация незамедлительно принимает меры по обеспечению сохранности общего имущества, вплоть до обращения в суд с соответствующим иском заявлением об освобождении общего имущества от самовольно размещенного оборудования и приведении общего имущества в МКД в прежнее состояние.

3.6. Управляющая организация обеспечивает обслуживание общего имущества в МКД, необходимого для функционирования домофонов, в соответствии с требованиями жилищного законодательства.

3.7. При необходимости получения технических условий, акта разграничения балансовой принадлежности, точек подключения к сетям управляющая организация безвозмездно предоставляет их Исполнителю по его запросу.

3.8. В случае если домофоны входят в состав общего имущества, то управляющая организация обеспечивает или оплачивает Исполнителю стоимость используемых материалов и оборудования при производстве работ.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ И РАСЧЕТНОГО ЦЕНТРА

4.1 Для заключения договора на включение в ЕПД платы за обслуживание переговорно-замочных устройств (домофонов) МКД при обращении Исполнителя услуги, в том числе управляющей организации, в АО «ЕИРЦ СПб» предоставляются следующие документы:

4.1.1. Если домофон включен в состав общего имущества МКД (в случае обращения управляющей организации):

- надлежащим образом заверенная копия протокола ОСС, в котором содержится решение об отнесении домофона в состав общедомового имущества (при отсутствии принадлежности), расторжении ранее заключенного договора по обслуживанию домофонов (при наличии), а также по включению услуги по обслуживанию домофона в ЕПД, оформленного в соответствии с требованиями жилищного законодательства;

- договор подряда между управляющей организацией и подрядной организацией (Исполнителем) с перечнем адресов МКД;

или копия протокола ОСС, оформленного в соответствии с требованиями Жилищного кодекса Российской Федерации, где определена организация, осуществляющая обслуживание домофона, и утвержден тариф на его обслуживание.

В случае принятия собственниками помещений в МКД решения о включении домофона в состав общего имущества собственников помещений в МКД, управляющая организация в течении 5 дней информирует об этом расчетный центр с приложением копии протокола общего собрания собственников помещений в МКД.

4.1.2. Если домофон не включен в состав общедомового имущества МКД (в случае обращения Исполнителя):

- копии договоров на техническое обслуживание домофона между Исполнителем и собственниками (пользователями) помещений в МКД, каждый из которых выступает стороной договора, с указанием реестра квартир;

или копия протокола ОСС, в котором содержится решение о расторжении ранее заключенного договора по обслуживанию домофонов (при наличии) и выборе нового Исполнителя указанной услуги (при наличии), а также по включению услуги по обслуживанию домофона в ЕПД;

- уведомление прежнего Исполнителя по обслуживанию домофона о расторжении с ним заключенного договора по обслуживанию домофона;

- копия уведомления о принятии жителями МКД решения о смене Исполнителя по обслуживанию домофона;

- копии документов, подтверждающих принадлежность домофонного оборудования Исполнителю/третьему лицу.

В случае непредоставления всех перечисленных в настоящем пункте документов расчетный центр имеет право отказать в исполнении поручения Исполнителя.

4.2. В целях дополнительного информирования потребителей расчетный центр обеспечивает включение в ЕПД указания на официальный сайт Исполнителя, где возможно ознакомиться с существенными условиями договора оказания услуг по обслуживанию домофона.

4.3. Расчетный центр на постоянной основе обеспечивает указание в ЕПД

как отдельной суммы, подлежащей оплате в пользу каждой организации-Исполнителя, так и общей итоговой суммы по счету в целом с учетом прочих услуг и общая итоговая сумма по счету в целом без учета прочих услуг. При этом во всех каналах приема платежей расчетного центра для плательщиков должна быть реализована возможность не только выбрать оплачиваемую(ые) услугу(и), но и откорректировать суммы платежа по каждой из них.

4.4. Вступившее в законную силу решение суда является основанием для снятия начислений за обслуживание домофона в пользу того или иного Исполнителя. В случае удовлетворения судом ходатайства заинтересованной стороны о наложении обеспечительных мер указанные начисления в ЕПД приостанавливаются.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГИ

5.1 Исполнитель обязан заранее в срок за 30 дней до выставления оферты обеспечить информирование потребителей о существенных условиях договора на техническое обслуживание домофона, в том числе путем размещения его на официальном сайте Исполнителя, в местах общего пользования в МКД, иным способом, подтверждающих факт надлежащего уведомления.

Исполнитель в проекте публичного договора четко определяет:

- наименование услуги;
- все существенные условия договора, включая предоставляемый перечень работ и услуг;
- указание на наличие лицензии (в случае требований законодательства Российской Федерации, в частности предоставления с устройств телематических услуг связи или услуг оповещения);
- указание на конкретные действия потребителя, подтверждающие акцепт оферты и факт присоединения к публичному договору, в том числе при неоднократной оплате услуг;
- возможность расторжения потребителем публичного договора ранее срока окончания срока его действия;
- полные реквизиты Исполнителя, включая полный юридический адрес согласно выписке из Единого государственного реестра юридических лиц и контактные данные (телефон, e-mail)

5.2. Исполнитель обеспечивает возможность расторжения договора на техническое обслуживание домофона, заключенного непосредственно с Исполнителем, на основании письменного уведомления от потребителя о расторжении договора. Договор считается расторгнутым со дня получения Исполнителем такого уведомления по каналам связи, указанным в проекте публичного договора, если иное не предусмотрено ОСС.

5.3. Для исключения злоупотреблений со стороны Исполнителей, а также обеспечения прав потребителей, рекомендуется заключение договоров в письменной форме.

Настоящие Методические рекомендации вступают в силу с 01.10.2025 и не распространяются на ранее возникшие правоотношения между

управляющими организациями, расчетными центрами, исполнителями услуги по обслуживанию домофона и потребителями указанной услуги.

Реестр домофонов, размещенных в многоквартирных домах

Адрес и № парадной	Принадлежность к общему имуществу	Марка и тип домофона	Информация об организации, осуществляющей техническое обслуживание домофона, в том числе контактные данные, наименование, организационно- правовая форма, ИНН, адрес, телефон, e-mail.	Основание оказания услуг (договор подряда с управляющей организацией/публичная оферта/ протокол ОСС/ прямой договор на дополнительные услуги)	Примечания
-----------------------	--------------------------------------	----------------------	--	---	------------