119435, г. Москва, ул. Малая Пироговская, д.13, стр. 1 БЦ «П13» оф. 401
Тел.: +7 (495) 777-25-16
E-mail: office@npgp.ru, www.npgp.ru

№ 2753 от 22.09.2025

123610, г. Москва, Краснопресненская наб., д.12, подъезд 6, офис 912
Тел. +7 (495) 225-60-02,
E-mail: info@np-cpp.ru
www.np-cpp.ru

№ 25/316-ЛВ от 19.09.2025

119435, г. Москва, ул. Малая Пироговская, д 13, стр 1, БЦ «П13», оф.402
Тел. +7(495) 223 63 34,
E-mail: info@ar-rc.ru
www.ar-rc.ru

№ 1809-1145 от 18.09.2025

119330, Москва, Мосфильмовская, д.35, стр. 2
Тел. +7 (495) 055-23-17
E-mail: info@raww.ru,
http://www.raww.ru

№ 2693-АС от 22.09.2025

107078, г. Москва, ул. Новая Басманная, дом 23Б, стр. 20, оф. 104
Тел. +7 (499) 653-57-53,
E-mail: snpngk@bk.ru, www.snpngk.ru

№ 142/01/02 от 23.09.2025

119049, Москва, ул. Коровий Вал, д.9
E-mail: gkhsovet@yandex.ru
www.sovetgkh.ru

№ 128 от 22.09.2025

119192, Москва,
ул. Мосфильмовская,
д. 74Б, эт.15, пом.153
Тел. +7 (499) 303-23-97,
E-mail: info@neo-q.ru

№ 87 от 22.09.2025

Заместителю Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителю Аппарата Правительства Российской Федерации

Д.Ю. Григоренко

Заместителю Председателя Правительства Российской Федерации

М.Ш. Хуснуллину

О недопущении ограничений взаимодействия с потребителями жилищно-коммунальных услуг

Уважаемый Дмитрий Юрьевич!
Уважаемый Марат Шакирзянович!

Организации, объединяющие и представляющие интересы ресурсоснабжающих организаций и иных организаций сферы жилищно-коммунального хозяйства (далее - организации ЖКХ), обращаются к Вам в связи с вступлением в силу с 1 сентября 2025 года обязательных требований и ограничений, предусмотренных Федеральным

законом от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» (в редакции Федерального закона от 1 апреля 2025 г. № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») (далее – Закон о связи) и принятым в соответствии с ним постановлением Правительства Российской Федерации от 31 июля 2025 г. № 1137 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2024 г. № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице», которыми существенно ограничивается возможность совершения массовых и (или) автоматических телефонных вызовов в сети связи общего пользования (далее - массовые вызовы).

Согласно указанным нормативным правовым актам массовые вызовы допускаются только с соблюдением следующих ограничений:

при условии получения предварительного согласия абонента на получение массовых вызовов;

на основании договора, заключенного с оператором связи, абоненту которого они предназначены;

абонент вправе направить оператору связи отказ от получения массовых вызовов.

Более того, само понятие объекта, на который направлены столь жесткие ограничения, то есть «массовые вызовы», ни Законом о связи, ни принятым в соответствии с ним актом Правительства РФ не определено. Данными документами не установлены также ключевые признаки и (или) критерии принадлежности тех или иных вызовов к категории массовых. Все это не позволяет сформировать определенное, однозначное понимание ограничительного режима, установленного законодательством в отношении массовых вызовов, и открывает возможности для расширительного толкования и произвольного применения закрепленных Законом о связи ограничений.

Отдельно необходимо обратить внимание на то, что природа взаимодействия организаций ЖКХ со своими потребителями, в том числе посредством сети связи общего пользования, никак не связана с массовыми вызовами, как их можно понимать исходя из целей принятия Федерального закона от 1 апреля 2025 г. № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», которые были заявлены авторами законопроекта в пояснительной записке к нему. Принятие данного закона было направлено на недопущение произвольных вызовов в адрес неограниченного круга лиц как инструмента совершения противоправных и недобросовестных действий.

Взаимодействие организаций ЖКХ с потребителями посредством сети связи общего пользования осуществляется в рамках исполнения установленных между ними договорных отношений. Необходимость совершения ими в оперативном режиме большого количества вызовов абонентам обусловлена спецификой деятельности этих организаций. При поставке энергоресурсов отсутствует требование авансирования: ресурс поставляется потребителю непрерывно, а расчеты осуществляются по факту потребления. Организации ЖКХ несут затраты и риски, а взыскание задолженности и уведомление об ограничениях - это обязательный элемент исполнения их публично значимых обязанностей по снабжению ресурсом, а не маркетинговая инициатива.

Уведомления часто носят срочный и событийный характер, и никакие асинхронные каналы (почтовая связь, служба коротких текстовых сообщений, электронная почта) не обеспечивают требуемой оперативности и подтверждаемости доставки необходимой информации. Ограничение телефонных звонков, поступающих со стороны организаций ЖКХ, повлечет социально значимые последствия - массовые просрочки платежей, кассовые разрывы у поставщиков, сбои в расчетах и угрозу надежности снабжения энергоресурсами.

При этом каждый вызов носит строго персонифицированный характер, его содержание связано с конкретным потребителем и включает, в частности, следующие необходимые для исполнения договорных обязательств сведения:

наличие задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг, ее размер и последствия неуплаты;

приостановление (ограничение) предоставления коммунальных услуг по различным основаниям;

возникновение аварийных ситуаций и (или) отклонений показателей качества коммунальных услуг;

истечение сроков эксплуатации (поверки) и плановые замены (поверки) приборов учета используемых энергетических ресурсов.

Следовательно, даже при значительном количестве адресатов речь идет об индивидуальных уведомлениях по конкретным обязательствам, а не о обезличенных сообщениях массового характера.

Даже при использовании автоматизированных систем дозвона уведомления в сфере ЖКХ не могут квалифицироваться как массовые и (или) автоматические вызовы в смысле ограничительных норм. Во-первых, круг адресатов строго ограничен и предопределен действующими договорами, обзвон ведется только по закрытым спискам клиентов на основании объективных критериев (наличие задолженности, адрес в зоне плановых или аварийных работ и тому подобное). Это исключает попадание в круг абонентов случайных лиц и само по себе служит гарантией против недобросовестных действий. Во-вторых, техническая автоматизация вызовов не тождественна массовой навязчивости: использование АТС, шлюзов и систем автодозвона является отраслевым

стандартом, необходимым для соблюдения установленных законом сроков уведомления при условии объемной клиентской базы.

При этом учитывая, что договоры на предоставление жилищно-коммунальных услуг зачастую заключаются не в письменной форме, а путем совершения конклюдентных действий, выражающихся в фактическом потреблении коммунальных ресурсов, получение предварительных согласий от граждан-потребителей, позволяющих достоверно установить их волеизъявление на получение массовых вызовов, не представляется возможным.

Пунктом 4 статьи 44^{1-1} Закона о связи предусмотрено полномочие Правительства Российской Федерации на утверждение перечня организаций, которые вправе осуществлять массовые вызовы без соблюдения ограничений, установленных данным законом.

Ассоциации, объединяющие и представляющие интересы организаций ЖКХ, уже обращались с просьбой о включении организаций ЖКХ в этот перечень. Однако со стороны Минцифры России был получен отказ, аргументированный тем, что организации ЖКХ являются коммерческими компаниями, которые наделены полномочиями информирования потребителей предоставляемых ими услуг в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354, и реализовать эти полномочия путем осуществления массовых вызовов они могут на основании договоров с операторами связи в соответствии с пунктом 3 статьи 44^{1-1} Закона о связи.

Необходимо в первую очередь отметить, что такой путь не только не исключает, а наоборот предполагает получение от граждан-потребителей предварительных согласий, позволяющих достоверно установить их волеизъявление на получение массовых вызовов, что, как было указано выше, крайне затруднительно, а в случаях заключения соответствующих договоров с ними конклюдентными действиями - невозможно.

Кроме того, для выполнения указанного условия организациям ЖКХ необходимо заключить договоры с каждым из 11 действующих операторов подвижной радиотелефонной связи, а также более чем с 2 тысячами операторов стационарной связи (также обеспечивающих вызовы в сети связи общего пользования) на осуществление массовых вызовов.

Все организации ЖКХ являются регулируемыми, их деятельность финансируется за счет тарифов, устанавливаемых уполномоченными регулирующими органами. Необходимость заключения ими возмездных договоров в указанном количестве неизбежно приведет к значительному необоснованному объективными обстоятельствами росту тарифов и фактическому переложению финансовой ответственности за недобросовестных потребителей (в части взаимодействия

организаций ЖКХ с потребителями в целях погашения ими задолженности) на лиц, добросовестно исполняющих обязанности по оплате энергоресурсов.

На основании изложенного, считаем обоснованным включение в перечень организаций, которые вправе осуществлять массовые вызовы без соблюдения ограничений, установленных Законом о связи, а также перечень организаций, на которых не распространяются предусмотренные данным законом ограничения на рассылку сообщений по сети подвижной радиотелефонной связи, следующих видов организаций ЖКХ:

ресурсоснабжающие организации, осуществляющие предоставление коммунальных услуг (коммунальных ресурсов);

юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами;

расчетные центры и иные лица, привлекаемые исполнителями коммунальных услуг на основании договора в соответствии с подпунктом «е» пункта 32 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354;

региональные операторы по обращению с твердыми коммунальными отходами;

региональные операторы капитального ремонта многоквартирных домов.

Просим Вас, уважаемые Дмитрий Юрьевич и Марат Шакирзянович, поручить Минцифры России организовать работу по всестороннему изучению и обсуждению указанной инициативы и наших аргументов в обоснование этой инициативы.

Председатель Правления
Ассоциации ГП и ЭСК — Н.В. Невмержицкая

Директор Ассоциации
«Совет производителей энергии» — Д.Е. Вологжанин

Директор
Ассоциации Региональных
расчетных центров — Е. А. Бондусь

Исполнительный директор
Российской ассоциации
водоснабжения и водоотведения — Е.В. Довлатова

Директор Ассоциации «Некоммерческое Партнерство «Национальный Жилищный Конгресс» Т.П. Вепрецкая

Исполнительный директор Ассоциации предприятий сферы ЖКХ «Объединенный жилищно-коммунальный совет» М.В. Геллер

Исполнительный директор Ассоциации «Новое качество» Владимиров И.Е.