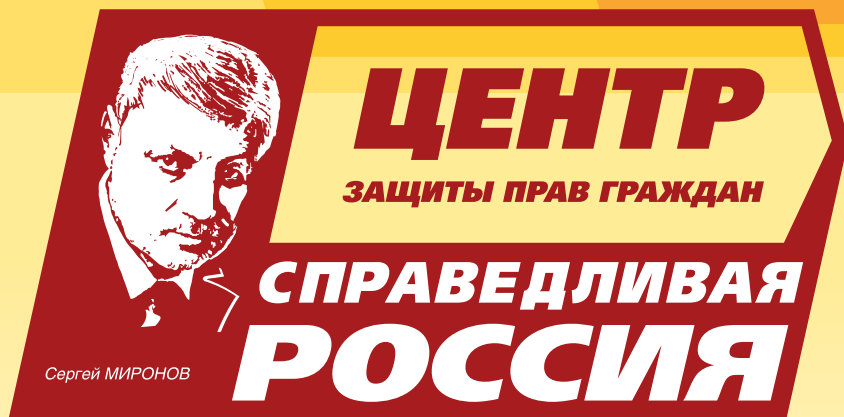


КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



# Если из крана – грязная вода

Как добиться чистой воды из-под крана  
Образцы заявлений

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»



Открываем кран, а из него хлещет ржавая вода с запахом тухлых яиц? Ситуация, мягко говоря, неприятная, ведь вода нужна нам для приготовления пищи, мытья, стирки. Да что там объяснять: вода для нас жизненно необходима! За некачественную воду требуйте перерасчет!

Вода всегда должна быть чистой, без запаха и привкуса. Это прописано в СанПиН 2.1.4.1074–01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения». Отвечает за качество предоставляемой воды управляющая компания, а контролируют работу УК Государственная жилищная инспекция и Роспотребнадзор. Именно они должны заставить коммунальщиков содержать систему водоснабжения в надлежащем состоянии.

## Какой должна быть вода из-под крана?

Федеральным законом к подаваемой потребителю по водопроводу питьевой воде предъявляются определенные требования, которые закреплены в нормах СанПиН.

К ним относятся органолептические характеристики:

1) **Запах.** Должно быть полное его отсутствие, максимально допустимо 2 балла (при нагревании до 20° с трудом можно почувствовать нейтральный аромат); вкус – по нормам СанПиН допускается 2 балла (при тех же 20° – чуть заметный привкус).

2) **Мутность.** Максимально допустимая – 1,5 мг/л, лучше всего совершенно прозрачная.

3) **Окраска.** Желательно полностью бесцветная, хотя по платиново-кобальтовой шкале допускается до 20°;

4) **Температура.** Лучшим показателем для холодной воды считается от 7° до 12°.

5) **Химические свойства.** Жесткость – не более 7 (10) мг-экв/л.

6) **Щелочность.** Должна быть в пределах 6,0–9,0; сухой остаток (количество сухого вещества, оставшегося после выпаривания образца) считается нормальным до 1000 мг/л.

7) **Окисляемость** – до 5 мг-экв/л вода будет чистой, после 5 – грязной.

8) **Наличие микроорганизмов** (бактерий, вирусов и других паразитов) не допускается;

9) **Радиологические показатели** определяют наличие радионуклидов.



### **Что делать, если есть подозрения, что вода не соответствует нормам**

Если вы считаете, что в вашу квартиру поставляется вода ненадлежащего качества, вы можете, на свое усмотрение, либо обратиться в управляющую компанию, либо сразу пожаловаться на действия УК в Роспотребнадзор. Зачастую управляющая компания отказывается делать проверку качества воды, поэтому эффективнее сразу пожаловаться на УК в Роспотребнадзор. Рассмотрим оба пути.

## **ПУТЬ №1. ПРОВОДИМ ПРОВЕРКУ КАЧЕСТВА ВОДЫ СИЛАМИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ**

### **Шаг №1. Сообщаем о нарушении**

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) в аварийно-диспетчерскую службу. Его должны зарегистрировать (указав ваше имя, адрес и проблему). Обязательно уточните имя сотрудника, принявшего заявку, номер и время ее регистрации. Если заявку подаете письменно, обязательно требуйте отметку о принятии заявления на своем экземпляре с точным временем приема.

В том случае если сотруднику службы известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить вам об этом и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений или на вашем заявлении. Если же причины не установлены, с вами должны согласовать дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы самостоятельно сообщает обслуживающей ваш дом организации (управляющей компании, ТСЖ, ЖСК) незамедлительно о вашем обращении по факту нарушения качества услуги. Уже сотрудник УК или ресурсоснабжающей организации определяет совместно с потребителем услуги дату и время проведения проверки.

**ВНИМАНИЕ!**

*Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Если сотрудник УК так и не прибыл, то акт составляется при участии нескольких жильцов дома (два или три) и председателя Совета дома. Также вы можете обратиться непосредственно в Роспотребнадзор с просьбой произвести проверку качества воды.*

**Шаг №2. Составляем акт**

После проверки качества воды специалист управляющей компании составляет акт проверки (Приложение №1) как минимум в двух экземплярах (по количеству заинтересованных лиц). Его обязательно должны подписать представитель УК и потребители (вы и ваши соседи). Один экземпляр акта остается у вас, второй забирает представитель управляющей компании. В акте обязательно указываются адрес, дата и время проведения проверки, а также какие визуальные и прочие внешние признаки некачественной воды присутствуют (цвет, запах, отсутствие прозрачности).

**ВАЖНО!**

*Если в результате экспертизы, инициатором которой являетесь Вы, будет установлено, что вода соответствует нормам, то расходы на экспертизу вам придется возместить УК.*

Если специалист УК при составлении акта делает вывод, что вода у вас в квартире пригодна к потреблению, а вы с ним категорически не согласны, то настаивайте на проведении экспертизы. Управляющая компания обязана назначить экспертизу и провести ее за свой счет. При этом в акте указывается, кем было инициировано проведение экспертизы, в какую емкость залит образец воды, в какие сроки, куда и каким участником проверки передается отобранный для экспертизы образец. Экспертное заключение в дальнейшем приобщается к акту проверки. Если никто не выступает за проведение экспертизы, но при этом имеется спор о качестве воды, то назначается повторная проверка, но уже в присутствии специалистов Государственной жилищной инспекции и представителя общественного объединения потребителей. По окончании проверки должен быть

составлен акт (Приложение №1), в котором указывается, что взяты пробы воды для направления в лабораторию с целью получения заключения о соответствии качества воды санитарным нормам.

Проследите, чтобы в акте о предоставлении некачественной услуги обязательно указали нарушения параметров качества, время и дату начала предоставления коммунальной услуги в том виде, в каком она вас не устраивает. Если у вас установлен индивидуальный счетчик воды, то укажите в акте также показания счетчика.

После устранения неисправностей и восстановлении услуги надлежащего качества исполнитель совместно с потребителем составляют акт. В этом акте помимо информации о том, что качество воды восстановлено, также надо зафиксировать показания счетчика учета воды на этот момент. Эта информация понадобится вам для перерасчета.

### **Шаг №3. Требуем перерасчет!**

Составленный акт, а также заключение эксперта о несоответствии воды действующим санитарным нормам (в случае если представитель УК отказывается признавать услугу некачественной) – это документы, на основании которых вы как потребитель можете потребовать у управляющей компании перерасчет. По закону он должен быть сделан в течение месяца с момента подписания акта.

### **Какой будет перерасчет?**

У вас на руках теперь есть два акта: акт, которым зафиксировано нарушение, и акт, которым зафиксировано восстановление водоснабжения надлежащего качества.

Если у вас нет счетчика и вы платите по нормативу, то возьмите за основу для расчета показания квитанции за предыдущий месяц, разделите на количество дней в месяце и умножьте на количество дней, когда услуга предоставлялась ненадлежащего качества. Это и будет сумма, которая подлежит возврату путем перерасчета.

Если у вас установлены счетчики, то возьмите показания счетчика, указанные вами во втором акте (когда качественная вода появилась вновь) и вычтите из них показания счетчика в первом акте. Разницу умножьте на тариф. Это и будет сумма для перерасчета в вашем случае.

Пример расчета и акт проверки необходимо приложить к заявлению в управляющую компанию с требованием провести перерасчет за период предоставления услуги ненадлежащего качества.

Помните: без подачи требования о перерасчете УК такой перерасчет делать не обязана!

## **ПУТЬ №2. ПРОВОДИМ ПРОВЕРКУ КАЧЕСТВА ВОДЫ, ПОЖАЛОВАВШИХСЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР**

### **Шаг №1. Жалуемся на управляющую компанию в Роспотребнадзор**

Собственник жилья в многоквартирном доме имеет полное право пожаловаться на грязную воду сразу в Роспотребнадзор, в обход управляющей компании. В таком случае, если надзорный орган выявит нарушения, управляющая компания будет привлечена к административной ответственности. Отправьте в Роспотребнадзор заявление (Приложение №2).

Для проверки сотрудники Роспотребнадзора должны выехать на место со следующими документами:

- удостоверение, подтверждающее, что человек является представителем этой организации;
- документ, подтверждающий необходимость проверки, с подписью и печатью руководящего лица. При этом очень важно, чтобы проверку проводил именно тот человек, который указан в сопроводительном документе с печатью. Этот сотрудник ведомства, скорее всего, сделает отбор воды для проведения экспертизы.

Сроки проведения проверки не могут быть больше одного месяца. Однако при наличии веских оснований у данной организации срок проверки может быть продлен еще на один месяц.

По завершении проверки работниками Роспотребнадзора в обязательном порядке должен быть составлен акт, куда должны быть занесены все результаты проверки и приложено экспертное заключение о качестве воды. При обнаружении нарушений к составленному акту добавляется протокол проверки. Далее Роспотребнадзор привлекает к ответственности виновных лиц – это может быть как управляющая компания, так и ресурсоснабжающая организация, которые, в свою очередь, обязаны устранить нарушения. Если этого не происходит в течение длительного периода, то вы можете повторно вызвать представителя Роспотребнадзора для составления повторного акта, подтверждающего предоставление некачественной услуги. И в любом случае будете требовать с УК или ресурсоснабжающей организации перерасчета.



### Шаг №2. Добиваемся перерасчета

Если Роспотребнадзор выявит, что поступающая в квартиру вода не соответствует нормам качества, собственник может потребовать перерасчет. Для этого после получения ответа из Роспотребнадзора необходимо подать заявление в управляющую компанию или ресурсоснабжающую организацию (в зависимости от того, кто определен в качестве виновного лица) с требованием произвести перерасчет, приложив копию ответа из Роспотребнадзора. Без подачи требования о перерасчете УК и РО такой перерасчет делать не обязаны! Перерасчет должен быть сделан в течение месяца после подачи заявления.

### Если перерасчет так и не сделан

Если Роспотребнадзор обнаружил нарушения качества предоставляемой воды, выдал УК предписания устранить нарушения, но из крана продолжает идти вода ненадлежащего качества либо управляющая компания после подачи вашего заявления так и не сделала перерасчет, необходимо подать заявление в Государственную жилищную инспекцию (Приложение №3). Госжилинспекция должна рассмотреть обращение в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

Приложение №1

**Акт о проверке предоставления коммунальных услуг**

г. \_\_\_\_\_

Акт составлен «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г. в \_\_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ мин.

Комиссия в составе:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

При участии собственника(-ов) многоквартирного дома №\_\_ по ул. \_\_\_\_\_, кв. №\_\_, кв. №\_\_, кв. №\_\_ на основании заявления, поступившего \_\_\_\_\_ в час. \_\_\_\_\_ мин. «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г. от собственника кв. №\_\_ дома №\_\_ по ул. \_\_\_\_\_, о предоставлении воды ненадлежащего качества, зарегистрированного в журнале аварийно-диспетчерской службы.

\_\_\_\_\_ (наименование исполнителя коммунальных услуг – УК, ТСЖ, ЖСК)

провела проверку данного заявления собственника. В ходе проверки установлено: \_\_\_\_\_.

Показания внутриквартирного прибора учета холодной (горячей) воды на момент проведения проверки: \_\_\_\_\_.

Подписи членов комиссии:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Собственники:

кв. №\_\_,

кв. №\_\_.

Замечания к акту: \_\_\_\_\_





**Приложение №2**

В Управление Роспотребнадзора  
по \_\_\_\_\_  
(наименование субъекта РФ)  
от \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя отчество)  
проживающего(-ей) по адресу:  
г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_,  
д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_,  
тел.: \_\_\_\_\_  
телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление о совершении административного  
правонарушения по статье 6.5. КоАП «Нарушение  
санитарно-эпидемиологических требований  
к питьевой воде и водоснабжению»**

По адресу: \_\_\_\_\_  
(название, адрес)

управляющая организация нарушает нормы Жилищного кодекса РФ и Правила предоставления коммунальных услуг, а именно: в квартире некачественная вода, что подтверждается актом о предоставлении некачественной услуги.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением правительства РФ №354 от 06.05.2011, отклонение состава и свойств холодной воды от требований, установленных санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. СанПиН 2.1.4.1074–01», утвержденными главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 26.09.2001, не допускается. При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу сни-

жается на размер платы суммарно за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества.

В соответствии с п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, принятым Постановлением правительства РФ №354 от 06.05.2011 г, организация, предоставляющая потребителю коммунальные услуги, обязана самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю, а также производить перерасчет размера платы за коммунальные услуги, в том числе в связи с предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность.

В соответствии со ст. 154 Жилищного кодекса РФ плата за жилое помещение включает в себя плату за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, а также плату за коммунальные услуги.

В связи с этим выполнение работ для устранения указанного нарушения не требует дополнительного финансирования со стороны собственника.

Кроме того, в соответствии со ст. 23.13 КоАП РФ, органы, осуществляющие федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, имеют право возбудить дело об административном правонарушении при выявлении нарушений санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде и водоснабжению.

Пунктом 149 Правил установлено, что исполнитель – организация, предоставляющая коммунальные услуги, несет ответственность за нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг, в том числе административную.

Нарушение лицами, ответственными за предоставление коммунальных услуг, нормативов обеспечения населения коммунальными услугами образует состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 6.5 КоАП РФ.

В связи с изложенным, на основании Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного Постановлением правительства РФ №322 от 30.06.2004 прошу:

- организовать выездную проверку изложенных фактов;
- выдать предписание о выполнении необходимых мероприятий и работ по устранению нарушения и проведения перерасчета, установить сроки их исполнения;



– возбудить административное производство по ст. 6.5 КоАП РФ, установить виновных лиц и привлечь их административной ответственности.

**Приложение:** копия акта о проверке качества предоставления оказываемой услуги от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Приложение №3

В территориальный орган Государственного  
жилищного надзора \_\_\_\_\_  
(*субъект Российской Федерации*)  
от \_\_\_\_\_,  
(*фамилия, имя отчество*)  
проживающего(-ей) по адресу:  
г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_,  
д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_,  
тел.: \_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_

**Заявление  
о совершении административного правонарушения  
по статье 7.22 КоАП «Нарушение правил  
содержания и ремонта жилых домов»**

По адресу: \_\_\_\_\_  
(*название, адрес*)

управляющая организация нарушает нормы Жилищного кодекса РФ и Правила предоставления коммунальных услуг, а именно: в квартире некачественная вода, что подтверждается актом о предоставлении некачественной услуги.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением правительства РФ №354 от 06 мая 2011 года, отклонение состава и свойств холодной воды от требований, установленных санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. СанПиН 2.1.4.1074–01», утвержденными главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 26.09.2001, не допускается. При несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу снижается на размер платы суммарно за каждый день предоставления услуги ненадлежащего качества.



В соответствии с п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, принятых Постановлением правительства №354 РФ 06.05.2011, организация, предоставляющая потребителю коммунальные услуги, обязана самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю, а также производить перерасчет размера платы за коммунальные услуги, в том числе в связи с предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими допустимую продолжительность.

В соответствии со ст. 154 Жилищного кодекса РФ плата за жилое помещение включает в себя плату за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, а также плату за коммунальные услуги.

В связи с этим выполнение работ для устранения указанного нарушения не требует дополнительного финансирования со стороны собственника.

Статья 2 «Положения о Государственном жилищном надзоре», утвержденного Постановлением правительства РФ №493 от 11.06.2013, гласит: «Задачами государственного жилищного надзора являются предупреждение, выявление и пресечение нарушений органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами установленных, в соответствии с жилищным законодательством, законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его форм собственности, в том числе требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию, использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, формированию фондов капитального ремонта, созданию и деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих управление многоквартирными домами, оказывающих услуги и (или) выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, специализированных некоммерческих организаций, которые осуществляют деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, а также требований энергетической эффективности и оснащенности помещений многоквартирных домов и жилых домов приборами учета используемых энергетических ресурсов».

Кроме того, в соответствии со ст. 23.55 КоАП РФ, органы исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющие региональный жилищный надзор, имеют право возбудить дело о любом административном правонарушении.

Пунктом 149 Правил установлено, что исполнитель – организация, предоставляющая коммунальные услуги, несет ответственность за нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг, в том числе административную.

Нарушение лицами, ответственными за предоставление коммунальных услуг, нормативов обеспечения населения коммунальными услугами образует состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 7.23 КоАП РФ.

В связи с изложенным, на основании Постановления правительства РФ №493 от 11.06.2013 прошу:

- организовать выездную проверку изложенных фактов;
- выдать предписание о выполнении необходимых мероприятий и работ по устранению нарушения и проведения перерасчета, установить сроки их исполнения;
- возбудить административное производство по ст. 7.23 КоАП РФ, установить виновных лиц и привлечь их административной ответственности.

**Приложение:** копия акта о проверке качества предоставления оказываемой услуги от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.



## Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция  
была вам полезна!

**Телефон горячей линии**

**8 800 755 55 77**

**Сайт Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»**

**[www.spravedlivo.center](http://www.spravedlivo.center)**

**В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!**