

**ПРОКУРАТУРА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**«Правовое просвещение»**

**ПАМЯТКА**

**Поступление некачественной воды из водопровода в квартиру является нарушением законодательства о защите прав потребителей и санитарных правил**

**г. Благовещенск**  
**2021 год**

**Поступление некачественной воды из водопровода в квартиру является нарушением законодательства о защите прав потребителей и санитарных правил. Такая услуга является некачественной.**

Показатели качества питьевой воды и питьевого водоснабжения установлены в новой редакции СанПиН 2.1.3684-21, утвержденной постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 28.01.2021 № 3, зарегистрированного Минюстом РФ 29.01.2021.

Соответствующие правила - СанПиН 2.1.4.1074-01. (Питьевая вода и водоснабжение населенных мест) утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 26.09.2001 № 24, признаны утратившими силу с 01.03.2021.

Согласно положениям СанПиН питьевая вода должна быть безопасна в эпидемическом и радиационном отношении, безвредна по химическому составу и иметь благоприятные органолептические свойства.

В соответствии с пунктом 5 статьи 4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в случае, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

За некачественное водоснабжение предусмотрена ответственность по ст. 6.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) - «Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению» и влечет наложение административного штрафа:

- на граждан в размере от одной тысячи до одной тысячи пятисот рублей;

- на должностных лиц - от двух тысяч до трех тысяч рублей

- на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от двух тысяч до трех тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток;

- на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.

При этом необходимо обязательное исследование качества воды на показатели в лабораторных условиях и подтвердить показателями, что вода превышает допустимые уровни показателей. Исследования проводятся органами Роспотребнадзора.

Фиксирование факта ржавой воды гражданином или жилищной комиссией является недостаточным основанием для назначения органами Роспотребнадзора административного наказания, при отсутствии лабораторных исследований проб воды.

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и проведения перерасчёта за некачественное оказание коммунальной услуги установлен разделом 9, пунктами 104-113 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354

При обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (далее - нарушение качества коммунальных услуг) всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технологического обеспечения, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то он обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Дату и время возобновления предоставления потребителю коммунальных услуг надлежащего качества исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале учета таких фактов.

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем,

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том

числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

При этом если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации известно, что причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то он обязан сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем, обязан незамедлительно довести до такого лица полученную от потребителя информацию.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

Если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления

коммунальных услуг до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и сотруднику аварийно-диспетчерской службы такой организации не известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки, которая должна быть проведена в месте прохождения указанной границы. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации, если ему известно лицо, привлеченное собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных сетей, обязан незамедлительно после согласования с потребителем даты и времени проведения проверки довести эту информацию до сведения такого лица.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе внутридомовых инженерных систем и (или) централизованных сетей инженерно-технического обеспечения. При этом сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан незамедлительно с момента, когда стало известно о возникновении таких обстоятельств, до наступления согласованного с потребителем времени проведения проверки уведомить его о возникших обстоятельствах и согласовать иное время проведения проверки любым доступным способом.

По окончании проверки составляется акт проверки. Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги, а в случаях, указанных в пункте Если в ходе проверки факт нарушения качества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги.

Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется следующим образом. Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги.

Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести или организовать проведение отбора такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы. Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3-х рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем

заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенного эксперта. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостоверить в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

Если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, лица, привлеченного собственниками для обслуживания внутридомовых систем, государственной жилищной инспекции Российской Федерации, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги. Указанные лица вправе отказаться от участия в такой проверке, уведомив об этом исполнителя.

Прокуратура Амурской области