

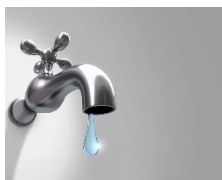
Действия потребителя при нарушении качества услуг водоснабжения

Отношения в сфере водоснабжения и водоотведения регулируются Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах», где утверждены нормы качества воды, правила перерасчёта коммунальных платежей и ответственность сторон.

Требования предъявляемые к надлежащему качеству горячего и холодного водоснабжения в многоквартирных и частных жилых домах

Горячее водоснабжение	Холодное водоснабжение
бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	
Диапазон допустимой температуры от 60°C до 75°C.	Температура холодной воды в кране должна быть не выше +25 °C.
Давление в системе горячего и холодного водоснабжения в точке водоразбора в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)	
Соответствие состава и свойств воды обязательным требованиям. В соответствии с санитарным законодательством устанавливаются следующие требования: содержание в воде взвешенных веществ не природного происхождения (хлопья гидроксидов металлов, образующихся при обработке сточных вод, частички асбеста, стекловолокна, базальта, капрона, лавсана) не допускается. Органолептические показатели качества включают: запах, привкус, цвет, окраска, мутность, прозрачность, плавающие примеси.	

Допустимая продолжительность отключения горячего и холодного водоснабжения



Максимальная продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно.

Максимальная продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно.

В случае возникновения аварийной ситуации управляющая организация обязана в течение суток проинформировать потребителей следующими способами:

1. на досках объявлений, расположенных в подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом;
2. в сети "Интернет", на официальном сайте управляющей организации.

Действия потребителя при выявлении факта оказания услуги ненадлежащего качества

- **Уведомление аварийно-диспетчерской службы управляющей организации** Это специализированная служба, которая принимает заявки об авариях и нарушениях.
Способы уведомления:

1. в письменной форме;
2. устно (в том числе по телефону).

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.

- **Согласование даты и времени проверки**

Администрация муниципального округа
Первоуральск
01.10.2025
Вх.№ 114-01-36/10666

Время проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения сообщения от потребителя.

• Подписание акта проверки

По окончании проверки составляется акт проверки. Акт проверки составляется в количестве экземпляров: 1 экземпляр акта передается потребителю, второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.



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

Расходы на проведение независимой экспертизы несёт исполнитель. В случае, если по результатам экспертизы будет установлено, что качество воды соответствует обязательным требованиям, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на её проведение.

Перерасчёт платы

В случае, если исполнитель предоставляет потребителю услуги ненадлежащего качества, то потребитель вправе потребовать перерасчёт:

за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной и горячей воды (8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно), размер платы за услугу снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период;

Например, у потребителя одновременно отсутствовала горячая вода в течение 6 часов подряд, что на 2 часа превышает допустимую продолжительность перерыва подачи горячей воды, которая составляет 4 часа. За сентябрь сумма к оплате за горячую воду составляет 400 рублей. Следовательно, размер платы за услугу снижается на 0,15 ($0,15 \times 2 = 0,3\%$)

Вычислим сумму, на которую уменьшится оплата $400 \times 0,3 / 100 = 1,2$ рубля.

Сумма, подлежащая оплате с учётом перерасчёта равна $400 - 1,2 = 398,8$ рублей.

Алгоритм действий потребителя при отказе в перерасчёте

1. Необходимо обратиться в управляющую организацию с претензией.
2. При отказе исполнителя услуг в добровольном порядке произвести перерасчет, потребитель вправе обратиться с иском в суд. В суде необходимо представить доказательства, подтверждающие факт оказания услуг ненадлежащего качества (составленные акты, проведённые по обращениям потребителя проверки, экспертиза качества услуг, свидетельские показания и другое).

Надзорные органы

Государственным органом, осуществляющим надзор за деятельностью управляющих организаций, является Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области 620004, г.Екатеринбург, ул. Малышева, д.101; Сайт <https://nadzor.midural.ru>; Телефон +7 (343) 312-00-32.

По вопросам несоответствия водоснабжения требованиям санитарного законодательства следует обращаться в Управление Роспотребнадзора по Свердловской через раздел «Обращения граждан» на сайте <http://www.66.gospotrebnadzor.ru/>, либо направлять обращения нарочно (почтой) по адресу: г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д.3.

За консультациями по защите прав потребителей, составлением претензий и (или) исковых заявлений в суд можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей** (контактные данные можно найти по ссылке <http://ки66.рф>). Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43.