

Отправьте в территориальный или региональный орган Роспотребнадзора заполненное заявление, приложив акт о предоставлении некачественной услуги.

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. 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, делает 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.

Если Роспотребнадзор выявит, что поступающая в квартиру вода не соответствует нормам качества, собственник может потребовать перерасчет.

Для этого необходимо подать заявление в управляющую компанию с требованием произвести перерасчет, приложив копию ответа из Роспотребнадзора.

Согласно ч.1 ст.161 Жилищного кодекса РФ управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме. Поэтому в первую очередь следует обратиться в управляющую (обслуживающую) организацию.

Граждане, по своему усмотрению, могут либо обратиться в управляющую компанию (далее – УК), либо сразу пожаловаться на действия УК в Роспотребнадзор. Зачастую управляющая компания отказывается делать проверку качества воды, поэтому эффективнее сразу пожаловаться на УК в Роспотребнадзор.

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, принята ли заявка, 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 компанией) 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.

Должен быть составлен и подписан акт

После проверки качества воды специалист управляющей компании составляет акт проверки 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
- визуальные и прочие внешние признаки некачественной воды
- присутствующий (цвет, запах, отсутствие прозрачности).

Если специалист УК при составлении акта делает вывод, что вода у вас в квартире пригодна к употреблению, 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,
- показаны счетчика.

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, в котором указывается, что взяты пробы воды для направления в лабораторию с целью получения заключения о соответствии качества воды санитарным нормам.

Проверьте, 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.

Право на обращение в органы государственного жилищного надзора и муниципального контроля.

В случае непризнания управляющей компанией по обращению мер, либо неудовлетворительной работе по устранению выявленных нарушений, потребитель вправе обратиться с жалобой на действия управляющей компании в органы государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля.

На территории Амурской области полномочия государственного жилищного надзора осуществляет государственная жилищная инспекция Амурской области, расположенная по адресу: г. Благовещенск, ул. Шевченко, 24, тел.: 8-4162-22-16-80.

Муниципальный жилищный контроль осуществляется администрациями муниципальных образований области (районов, городских поселений).

Кроме того, к компетенции органов государственного жилищного надзора относятся вопросы бесперебойного и качественного снабжения населения холодной и горячей водой.

Таким образом, по обращению потребителя о несоответствии температуры горячей воды, предоставлении водоснабжения с перебоями либо с недостаточным напором воды, государственная жилищная инспекция Амурской области обязана провести соответствующую проверку и при подтверждении фактов нарушения закона принять меры к их устранению.

Право на перерасчет оплаты некачественной услуги:

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.

Без подачи требования о перерасчете УК такой перерасчет делать не обязана!

Порядок обжалования предоставления некачественной услуги в органы Роспотребнадзора:

На территории Амурской области полномочия по осуществлению санитарно-эпидемиологического надзора возложены на Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области (далее — Роспотребнадзор), расположенное по адресу: г. Благовещенск, ул. Первомайская, 30, по тел.: 8-4162-52-56-29.