ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 71581— 2024

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ, ПОДАВАЕМОЙ ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫМИ СИСТЕМАМИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

Общие рекомендации для потребителей

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (РИПИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 августа 2024 г. № 1154-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2024

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общая информация для потребителя о качестве и безопасности питьевой воды 2
5 Информация для потребителя о социально-гигиеническом мониторинге качества и безопасности питьевой воды 3
6 Требования к поставщику услуги холодного водоснабжения 4
7 Права потребителя услуги холодного водоснабжения 5
8 Потребительский контроль качества питьевой воды 6
Приложение А (рекомендуемое) Образец жалобы в управляющую компанию по факту неудовлетворительного качества питьевой воды 8
Приложение Б (рекомендуемое) Образец заявления в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека с требованием проверки качества питьевой воды 10
Приложение В (справочное) Показатели, влияющие на органолептические свойства питьевой воды 11
Библиография 17

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ, ПОДАВАЕМОЙ ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫМИ СИСТЕМАМИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

Общие рекомендации для потребителей

Quality control of drinking water supplied by centralized water supply systems.
General recommendations for consumers

Дата введения — 2025—01—15

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на организацию контроля качества питьевой воды, подаваемой централизованными системами питьевого водоснабжения, в том числе при возникновении признаков, свидетельствующих об ухудшении качества питьевой воды при ее использовании в бытовых целях, включая употребление в пищу.

Стандарт устанавливает рекомендации для потребителя по контролю качества воды.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ Р 59024 Общие требования к отбору проб

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:
3.1

гигиенические нормативы качества питьевой воды: Совокупность научно обоснованных и установленных санитарными правилами предельно допустимых значений показателей органолептических свойств, содержания химических веществ и микроорганизмов в питьевой воде, гарантирующих безопасность и безвредность питьевой воды для жизни и здоровья человека независимо от продолжительности ее использования.

[ГОСТ 30813—2002, статья 2]

Издание официальное

3.2

исполнитель: Лицо, оказывающее услуги управления многоквартирным домом.
[ГОСТ Р 56533—2015, статья 3.5]

3.3

коммунальная услуга холодного водоснабжения: Снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовым инженерным системам в жилой дом (домовладение), в жилые и нежилые помещения в многоквартирном доме, в помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также до водоразборной колонки в случае, когда многоквартирный дом или жилой дом (домовладение) не оборудован внутридомовыми инженерными системами холодного водоснабжения.
[1], статья 4]

3.4

питьевая вода: Вода, по качеству в естественном состоянии или после подготовки, отвечающая гигиеническим нормативам и предназначенная для удовлетворения питьевых и бытовых потребностей человека либо для производства продукции, потребляемой человеком.
[ГОСТ 30813—2002, статья 3]

3.5

потребитель: Лицо, которое пользуется услугами управления многоквартирным домом и содержания внутридомовой системы холодного водоснабжения и потребляющее коммунальную услугу холодного водоснабжения. [ГОСТ Р 56533—2015, статья 3.3]

3.6 **потребительский контроль:** Осуществление потребителями мониторинга и оценки качества и безопасности потребительских товаров, работ, услуг, а также продуктов питания, питьевой воды, подаваемой централизованными системами питьевого водоснабжения, в том числе в случаях, свидетельствующих об ухудшении качества питьевой воды.

3.7 **производственный контроль:** Комплекс установленных мероприятий, проводимых организацией, осуществляющей холодное водоснабжение с использованием централизованной системы холодного водоснабжения.

3.8 **ресурсоснабжающая организация в сфере холодного водоснабжения;** РСО: Организация водопроводно-канализационного хозяйства, осуществляющая водоподготовку, транспортировку, подачу и продажу питьевой воды потребителям с использованием централизованных систем холодного водоснабжения, а также эксплуатацию централизованных систем холодного водоснабжения и отдельных объектов таких систем, за исключением внутридомового водораспределительного оборудования.

3.9

чрезвычайная ситуация; ЧС: Обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровья людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей.
[ГОСТ Р 22.0.2—2016, статья 2.1.1]

4 Общая информация для потребителя о качестве и безопасности питьевой воды

4.1 Граждане Российской Федерации имеют право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного их здоровью экологическим правонарушением, согласно статье 42 [2]. Питьевая вода — постоянно действующий фактор окружающей среды, непосредственно влияющий на здоровье человека. Питьевая вода должна быть безопасной в эпидемиологическом и радиационном отношении, безвредной по химическому составу и должна иметь благоприятные органолептические свойства, статья 19 [3].

4.2 Качество питьевой воды должно соответствовать гигиеническим нормативам перед ее поступлением в распределительную сеть, а также в контрольных точках распределительной сети, включая внутридомовую сеть многоквартирного дома и внутриквартирные коммуникации собственника жилья.

4.2.1 Гигиенические нормативы питьевой воды включают органолептические, обобщенные, санитарно-химические, микробиологические, паразитологические показатели и показатели радиационной безопасности.

4.2.2 Органолептические показатели — это характеристики качества воды, оцениваемые непосредственно с помощью органов чувств человека: запах, привкус, цветность, мутность, взвешенные вещества, плавающие примеси, согласно таблице 3.1 [4].

4.3 В питьевой воде не допускается наличие:

- посторонних включений, различимых невооруженным глазом водных организмов и поверхностной пленки, статья 81 [5];
- взвешенных веществ неприродного происхождения (хлопья гидроксидов металлов, образующихся при обработке сточных вод, частички асбеста, стекловолокна, базальта, капрона, лавсана) согласно главе 3, статья 10 [4].

4.4 Безопасность питьевой воды в эпидемическом отношении определяется ее соответствием нормативам по микробиологическим и паразитологическим показателям, устанавливающим допустимое общее количество микроорганизмов и отсутствие их болезнетворных видов в заданном объеме воды, согласно таблице 3.5 [4].

4.5 Безопасность питьевой воды по химическому составу определяется ее соответствием следующим гигиеническим нормативам:

- обобщенным показателям согласно таблице 3.3 [4], относящимся к критериям существенного ухудшения качества питьевой воды: химические вещества, увеличение концентрации которых влияет на превышение предельно допустимого уровня гигиенических нормативов качества питьевой воды, на создание рисков для здоровья человека, и подлежащим контролю в первую очередь;
- показателям химического состава питьевой воды, подлежащим постоянному производственному контролю и выбранным на основании анализа результатов расширенных исследований химического состава воды источников питьевого водоснабжения, а также технологии водоподготовки в системе водоснабжения, пункт 1 приложения 2 [5].

Примечание — Минимальный обязательный перечень показателей должен дополняться показателями, характеризующими условия формирования качества воды конкретного водоисточника. Для комплексной оценки водоисточника РСО рекомендуется проводить 1 раз в 5 лет на основании пункта 2.2.2.2 [6] следующие мероприятия:

- лабораторные исследования по расширенному перечню показателей, таблицы 3.13 и 3.14 [4];
- расчеты рисков нанесения вреда здоровью населения.

По результатам исследований определяют приоритетные показатели — показатели, уровни которых превышают гигиенические нормативы и/или обуславливают значения канцерогенного/не канцерогенного риска для здоровья выше приемлемых. Общие правила выбора приоритетных показателей даны в приложении № 5 [5];

- содержанию вредных химических веществ, поступающих в подземные источники водоснабжения в результате хозяйственной деятельности человека, приложение 6 [5];
- содержанию вредных химических веществ, поступающих и образующихся в воде в процессе ее обработки в системе водоснабжения, пункт 3 приложения 1 [6], соответственно, перед подачей в распределительную сеть и поступающих в питьевую воду в ходе ее транспортировки к потребителю, в зависимости от качества и срока службы системы труб распределительной сети централизованного водопровода;
- содержанию вредных химических веществ, поступающих в источники водоснабжения при природных катаклизмах.

4.6 Безопасность питьевой воды в радиационном отношении определяется ее соответствием установленным радиологическим нормативам, характеризующим содержание в ней радиоактивных веществ, таблица 3.12 [4].

5 Информация для потребителя о социально-гигиеническом мониторинге качества и безопасности питьевой воды

5.1 Информацию о состоянии и загрязнении водных объектов, о мероприятиях по снижению рисков для здоровья потребителей федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления или уполномоченные ими

организации обязаны размещать на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или информировать потребителей посредством государственных и муниципальных информационных систем, согласно статье 4.3 [7].

5.2 Сведения о качестве питьевой воды, подаваемой потребителям через централизованные системы водоснабжения на территории поселения или городского округа, информацию о планах мероприятий по приведению качества питьевой воды в соответствие с установленными требованиями и об итогах и сроках их исполнения органы местного самоуправления обязаны размещать не реже одного раза в год согласно статье 23, пунктам 10—11 [8] в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5.3 Информацию для потребителей, публикуемую на официальном сайте муниципального образования или на сайте субъекта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет о состоянии водных объектов, о планах мероприятий по приведению качества питьевой воды в соответствие с установленными требованиями и об итогах их исполнения, рекомендуется предоставлять в полном объеме (в том числе протоколы лабораторных испытаний), с комментариями, в доступной для понимания потребителей форме.

5.4 При ухудшении качества питьевой воды, выявленном в ходе исследований органами федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора (далее — ФГСЭН) или при производственном контроле организации, осуществляющей водоснабжение (далее — РСО), орган местного самоуправления обязан проинформировать об этом потребителей в средствах массовой информации. Информацию размещают на официальном сайте муниципального образования или на сайте субъекта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, статья 23, пункты 10—11 [8]. РСО и территориальным управлениям ФГСЭН рекомендуется давать потребителям конкретные инструкции о принятии необходимых профилактических мер (например, употреблять воду можно в кипяченом виде после отстаивания; рекомендуется дополнительная доочистка воды бытовыми водоочистителями; необходимо временно перейти на бутилированную воду и т. п.).

5.5 В случаях чрезвычайных ситуаций органу местного самоуправления необходимо оперативно проинформировать об этом потребителей в средствах массовой информации, в том числе разместить соответствующую информацию на официальном сайте муниципального образования или на сайте субъекта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также, при наличии рисков для здоровья потребителей, через операторов мобильной связи путем СМС-рассылки.

5.6 Территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор, должен информировать потребителей в течение двух часов посредством СМС-рассылки операторами мобильной связи об угрозе возникновения и при аварийных ситуациях, представляющих опасность для здоровья граждан или условий водопользования.

5.7 В случае прекращения или ограничения водоснабжения по основаниям, указанным в пунктах 1—3 части 1, пунктах 1, 5—7 части 3 статьи 21 [8], орган местного самоуправления обязан в течение одних суток обеспечить население питьевой водой, в том числе путем подвоза воды, пункт 10 статьи 21 [8].

6 Требования к поставщику услуги холодного водоснабжения

6.1 Юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю услугу холодного водоснабжения (включая и РСО, в случае если договор заключен непосредственно с потребителем) осуществляют следующие функции:

- предоставляют услугу в необходимых для потребителя объемах и надлежащего качества;
- ведут учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления услуги холодного водоснабжения;
- в течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направляют потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;
- информируют потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления услуги холодного водоснабжения ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- информируют потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении услуги холодного водоснабжения не позднее чем за десять рабочих дней до начала перерыва, глава IV, статья 31 [1].

6.2 Поставщику услуги холодного водоснабжения рекомендуется информировать потребителей с помощью электронных внутридомовых чатов и других электронных информационных средств, а также с помощью объявлений на информационной доске у входа в подъезд(ы) дома или других способов быстрого донесения важной информации до потребителя:

- о факте предоставления воды ненадлежащего качества;
- приостановке поставки воды;
- результатах контроля качества питьевой воды, не соответствующей гигиеническим нормативам, в том числе о превышении нормативов по органолептическим, санитарно-химическим, микробиологическим, паразитологическим показателям и показателям радиационной безопасности, если это связано с повышенными рисками для здоровья потребителей.

7 Права потребителя услуги холодного водоснабжения

7.1 Потребитель имеет право:

- требовать от организации, предоставляющей услугу холодного водоснабжения, проведения проверок качества предоставляемой услуги, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков;
- требовать от организации, предоставляющей услугу холодного водоснабжения, возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании главы V [1];
- самостоятельно инициировать лабораторную проверку качества и безопасности питьевой воды с целью определения возможности использования воды в бытовых целях, в том числе для употребления в пищу.

Примечание — В соответствии со статьей 24 [9] потребитель обязан известить РСО о времени и месте отбора проб питьевой воды не позднее трех суток до проведения отбора. Согласно главе X [1] полученный результат отбора проб, осуществленного по самостоятельной инициативе потребителя с привлечением ИЛ без присутствия исполнителя коммунальной услуги по холодному водоснабжению, может служить основанием для обращения в АДС исполнителя коммунальных услуг для проведения проверки нарушения качества питьевой воды.

7.2 При обнаружении факта нарушения качества услуги холодного водоснабжения потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу (далее — АДС) РСО (если договор о водоснабжении заключен напрямую с РСО) или управляющей организации многоквартирного дома.

7.3 Заявление потребителя об устранении выявленных недостатков (отсутствие питьевой воды, слабый напор, нарушение органолептических свойств питьевой воды и т. п.) может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону), подлежит обязательной регистрации АДС РСО или управляющей организации.

7.4 Потребитель имеет право потребовать от сотрудника АДС следующую информацию:

- сведения о лице, принявшем сообщение (фамилию, имя и отчество);
- номер и время регистрации сообщения;
- возможную причину нарушения качества питьевой воды и рекомендации по использованию в быту питьевой воды, в том числе о приостановке пользования питьевой водой;
- вероятный срок устранения неполадок, приведших к ухудшению качества питьевой воды.

Примечание — Все спорные моменты, которые могут возникнуть между потребителем и организацией, предоставляющей услугу холодного водоснабжения, подробно изложены в разделе X [1]:

- действия сторон при возникновении спора относительно факта нарушения качества услуги;
- как проводится экспертиза качества услуги;
- определение даты и времени, начиная с которых считается, что услуга предоставляется с нарушениями качества;
- определение окончания периода нарушения качества услуги;
- ответственность потребителя и исполнителя в случае нарушения качества услуги и при возобновлении услуги;

- случаи ограничения или приостановления коммунальных услуг без предварительного уведомления потребителей;
- требования к акту в случае причинения ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников и др.

7.5 Если потребитель не удовлетворен услугой, предоставляемой АДС РСО или АДС управляющей организации по устранению причин выявленных недостатков, рекомендуется написать жалобу директору РСО или директору управляющей организации. Образец жалобы приведен в приложении А.

7.6 В случае, если РСО или управляющая организация не выполняют или выполняют свои обязанности согласно заключенному с ними договору некачественно, рекомендуется обратиться в государственную жилищную инспекцию по месту жительства.

Примечание — В подобном случае потребитель также может написать жалобу в управление жилищно-коммунального хозяйства муниципального органа власти. При поступлении жалобы от потребителя управление обязано провести внеплановую проверку.

7.7 Если потребитель предполагает, что вода не соответствует установленным требованиям, он вправе обратиться с заявлением о проведении проверки качества воды в территориальное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее — территориальное управление — ТУ). Образец заявления приведен в приложении Б.

Основания для внеплановой проверки ТУ:
- возможная угроза или вред жизни, здоровью граждан и окружающей среде;
- угроза возникновения чрезвычайной ситуации;
- нарушение прав потребителей, при условии, что заявитель обращался за защитой или восстановлением своих прав в управляющую организацию, но это обращение не рассмотрели или требование потребителя не удовлетворили; или согласно предоставленной информации из жилищной инспекции или из управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального органа власти вода соответствует нормативным требованиям, а визуально или по органолептическим показателям, по мнению потребителя, качество воды вызывает сомнение.

Примечание — При подтверждении предположений потребителя о несоответствии нормативам питьевой воды, ТУ само направит требование по устранению неисправностей в организацию, которая отвечает за качество и безопасность питьевой воды.

7.8 При неудовлетворительном исполнении услуги холодного водоснабжения (неэффективно работают очистные сооружения, не реагируют надзорные органы и пр.) потребителю рекомендуется обратиться с жалобой в прокуратуру по месту жительства за восстановлением нарушенных прав согласно статьям 21 и 26 [10].

7.9 При неудовлетворительном исполнении управляющей организацией требований и/или игнорировании жалоб потребитель вправе подать иск в суд.

Пример — Можно обратиться в суд, чтобы обязать органы муниципалитета привести очистные сооружения или трубопроводную систему в соответствие с нормативами или обязать надзорные органы провести проверку. В этом случае потребителю придется вложить дополнительные средства, например на независимую экспертизу воды. Если дело потребитель выиграет, расходы ему будут компенсированы за счет проигравшей стороны.

8 Потребительский контроль качества питьевой воды

8.1 В соответствии со статьей 10 [11] потребитель имеет право на полную информацию о получаемой услуге и о методах проверки ее качества и безопасности. Потребитель имеет право инициировать проверку качества и безопасности питьевой воды в случаях чрезвычайных ситуаций, создающих риск экстремального загрязнения и/или нарушающих подачу питьевой воды в системе водоснабжения.

8.2 Изменение органолептических показателей питьевой воды может быть признаком ухудшения ее качества и безопасности. Наличие в воде постороннего запаха, вкуса, привкуса, неестественный цвет воды, повышенная мутность и обильный осадок могут указывать на загрязнение воды посторонними веществами, плохую ее очистку.

8.3 Благоприятные органолептические свойства воды определяют ее соответствием нормативам по запаху, привкусу, цветности и мутности, а также нормативам содержания веществ, оказывающих влияние на органолептические свойства воды (см. приложение В).

8.4 Основные загрязняющие вещества, которые наиболее часто могут быть выявлены в питьевой воде в превышающей допустимую концентрации в конечной точке ее потребления (у потребителя): железо, марганец, свинец, кадмий, нитриты, нитраты, хлор, формальдегид, мышьяк, никель, хлороформ, стронций, фтор, барий, бор, бромдихлорметан.

8.5 При возникновении признаков, свидетельствующих об ухудшении качества питьевой воды в точке ее использования (см. 8.2 и 8.4), потребитель вправе инициировать лабораторные испытания питьевой воды. При этом потребитель имеет право привлечь независимую экспертную организацию с целью:

- определения показателей качества питьевой воды, которые подлежат лабораторной проверке;
- анализа результатов лабораторных испытаний и составления заключения.

8.6 Лабораторные испытания могут быть проведены по санитарно-химическим показателям и/или микробиологическим показателям.

8.7 При получении из испытательной лаборатории (далее — ИЛ) результата, подтверждающего нарушение норм по показателям качества и безопасности питьевой воды, потребитель должен уведомить об этом управляющую организацию или АДС, указанную управляющей организацией, в соответствии с 7.2. К уведомлению должен быть приложен протокол испытаний лаборатории по результатам испытаний пробы питьевой воды по заявке потребителя и заключение экспертной организации. В случае непринятия мер по устранению причин, приведших к ухудшению качества питьевой воды, потребителю рекомендуется обратиться в ТУ.

8.8 Отбор проб питьевой воды следует производить в соответствии с ГОСТ Р 59024.

8.9 Рекомендуется производить отбор проб в присутствии нескольких жителей многоквартирного дома и представителя управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального органа власти и/или жилищной инспекции.

8.10 Передачу проб осуществляют на основе акта отбора проб (или акта приема-передачи пробы), который предоставляет ИЛ (далее — акт).

8.11 Рекомендуется согласовать с ИЛ способ получения потребителем протоколов с результатами испытаний.

Приложение А
(рекомендуемое)

Образец жалобы в управляющую компанию по факту неудовлетворительного качества питьевой воды

Кому: _____

ФИО руководителя, название управляющей компании _____

Адрес: _____

Потребитель (ФИО): _____

Адрес: _____

Тел: _____

Жалоба
(на неудовлетворительное качество питьевой воды в многоквартирном доме)

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя)

являюсь собственником квартиры № _____ многоквартирного дома по адресу:

_____

Собственниками помещений нашего дома с вашей организацией заключен договор № _____ от «____» _____ 20___ г.

В настоящее время в наш дом подается питьевая вода ненадлежащего качества

_____
(указать признаки нарушения качества воды: ржавая, мутная, с привкусом, несвойственным запахом и т. п.)

Управляющая компания, осуществляя управление нашим многоквартирным домом (статья 161 Жилищного кодекса Российской Федерации), обязалась выполнять за плату работы и оказывать услуги по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества нашего дома, предоставлять собственникам помещений коммунальные услуги (пункт 2 статьи 162 Жилищного кодекса Российской Федерации) соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм.

В свою очередь собственники помещений обязаны оплачивать расходы управляющей компании на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме (статья 39, пункт 28 Жилищного кодекса Российской Федерации).

Я свои обязательства исполняю полностью: регулярно оплачиваю содержание, ремонт и коммунальные услуги, что подтверждается квитанциями об оплате.

Ваша организация исполняет свои обязательства по содержанию общего имущества ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в фактическом нарушении:

_____
(указать нарушенные условия договора, нормы и правила)

Указанные нарушения противоречат требованиям Жилищного кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует условиям договора, безопасные для жизни и здоровья, не наносят вред имуществу.

На основании вышеизложенного, руководствуясь Жилищным кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» прошу:

Принять меры по устранению:

_____
(допущенные нарушения)

В срок до _____ возместить причиненные мне убытки в размере:

_____

(оплата неоказанной или оказанной в неполном объеме услуги)

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии я оставляю за собой право обратиться в жилищную инспекцию, Роспотребнадзор, прокуратуру, суд.

«_____» _____ 20____г. _____

Подпись, ФИО

Примечание — Письменное заявление следует сдавать в двух экземплярах: один экземпляр, заверенный печатью, потребитель оставляет себе. При подаче электронного заявления рекомендуется сделать скриншот экрана.

Приложение Б
(рекомендуемое)

Образец заявления в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека с требованием проверки качества питьевой воды

(Наименование территориального отделения
Роспотребнадзора,
адрес территориального управления,
ФИО руководителя)

От _____

_____

Тел: _____

E-mail _____

Заявление

В многоквартирном доме по адресу: (улица, дом) в квартиры поступает вода ненадлежащего качества (укажите конкретные признаки ухудшения воды, например вода желтого цвета/вода мутная/вода с резким запахом).

Обслуживание нашего дома осуществляет управляющая компания (название компании и ее адрес).

Согласно постановлению Правительства Российской Федерации № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» состав и свойства холодной воды должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации.

Согласно части 1 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме.

На основании изложенного _____ (дата) я обратился в управляющую компанию (название, адрес) сначала по телефону, мне обещали разобраться в ситуации. Но ничего не изменилось. _____ (дата) я отправил письменную претензию, в которой потребовал улучшить качество воды. К настоящему времени (дата) ответа не получил.

В связи с вышеизложенным прошу:

организовать проверку по указанным фактам, принять меры, если состав питьевой воды не соответствует нормативным документам.

Дата, подпись

Приложение В
(справочное)

Показатели, влияющие на органолептические свойства питьевой воды

Питьевая вода содержит растворенные вещества, состав и количество которых обуславливают органолептические показатели воды: цветность, мутность (прозрачность), запах, вкус, привкус.

В.1 Мутность

В.1.1 Мутность — показатель, характеризующий нарушение прозрачности воды, вызванное присутствием тонкодисперсных примесей, обусловленных нерастворимыми или коллоидными неорганическими и органическими веществами различного происхождения. Когда вода имеет незначительные окраску и мутность, и их определение затруднительно, пользуются показателем «прозрачность». Взвешенные твердые примеси, влияющие на прозрачность воды, присутствуют в природных водах и состоят из частиц глины, песка, ила, суспендированных органических и неорганических веществ, планктона и различных микроорганизмов.

В.1.2 Мутность не только отрицательно влияет на внешний вид воды, главным отрицательным следствием высокой мутности является то, что она защищает микроорганизмы при ультрафиолетовом обеззараживании и стимулирует рост бактерий.

В.1.3 Согласно таблице 3.1 [4] норматив показателя «мутность» питьевой воды не более 2,6 ЕМФ по формазину или 1,5 мг/л по каолину.

В.2 Запах

В.2.1 Качественная питьевая вода лишена запаха. Согласно таблице 3.1 [4] норматив показателя «запах» питьевой воды — не более 2 баллов. Запах интенсивностью 2 балла чувствуют лишь некоторые потребители (до 10 % населения), и лишь в том случае, если обратить на это их внимание.

В.2.2 Запах — важный показатель качества воды, сигнализирующий о проблемах в системе водоснабжения. Загрязняющие вещества могут попасть в питьевую воду на любом этапе пути от водоисточника до крана потребителя и стать причиной появления запаха. Запахи бывают:

- естественного (природного) происхождения: землистый, илистый или болотный запах, при наличии сероводорода — запах тухлых яиц;
- искусственного происхождения (примеси промышленных и сельскохозяйственных сточных вод), например фенольный, хлорный, металлический, бензиновый.

В.3 Вкус и привкус

В.3.1 Для питьевой воды допускаются значения показателей вкуса и привкуса не более 2 баллов. Привкус воды зависит от минерального состава воды, температуры ее и растворенных газов. В таблице В.1 приводятся критерии для оценки вкуса и привкуса.

Таблица В.1

Оценка вкуса и привкуса, баллы	Интенсивность вкуса и привкуса	Характер проявления вкуса и привкуса
0	Нет	Вкус и привкус не ощущаются
1	Очень слабая	Вкус и привкус не ощущаются потребителем, но обнаруживаются при тщательном тестировании
2	Слабая	Вкус и привкус замечаются, если обратить на это внимание

В.3.2 Различают четыре вида вкусов: соленый, горький, сладкий, кислый. Качественную характеристику оттенков вкусовых ощущений (привкуса) выражают описательно: хлорный, рыбный, горьковатый и так далее. Наиболее распространенный соленый вкус воды чаще всего обусловлен растворенным в воде хлоридом натрия, горький — сульфатом магния, кислый — избытком свободного диоксида углерода и так далее.

В.4 Цветность

В.4.1 Цветность — показатель качества воды, характеризующий интенсивность окраски воды и обусловленный содержанием окрашенных соединений, выражается в градусах платино-кобальтовой шкалы и определяется путем сравнения окраски испытуемой воды с эталонами. Цветность природных вод обусловлена главным образом присутствием гумусовых веществ и соединений трехвалентного железа.

В.4.2 Согласно таблице 3.1 [4] норматив показателя «цветность» питьевой воды не более 20 градусов. Цветность является показателем эффективности очистки (обесцвечивания) воды на водопроводных очистных сооружениях.

В.4.3 Причины нарушения цветности:

- недостаточная очистка воды на водопроводных сооружениях;
- вторичное загрязнение воды в распределительной сети за счет присутствия железа или других металлов в виде естественных примесей или в качестве продуктов коррозии.

В.5 Другие показатели питьевой воды, чаще всего влияющие на ее органолептические свойства

В таблице В.2 приведены обобщенные показатели качества питьевой воды, причины появления в воде загрязняющих веществ, их влияние на здоровье и пояснение для потребителей, как в бытовых условиях можно очистить воду от конкретного загрязняющего вещества.

Таблица В.2

Загрязняющее вещество. Норматив, не более, единицы измерения	Жалобы потребителей	Причины	Средства очистки в бытовых условиях
Общая минерализация (сухой остаток) 1000 мг/дм^3	Нарушение вкуса питьевой воды	Природные факторы: неорганические соли (бикарбонаты, хлориды и сульфаты кальция, магния, калия и натрия) и небольшое количество органических веществ, в зависимости от геологии района происхождения вод. Техногенные факторы: неочищенные производственные и поверхностные сточные воды (соли и прочие химические реагенты используются зимой для борьбы с оледенением дорожного покрытия), стоки с сельхозугодий, которые обрабатываются удобрениями	Доочистка воды бытовыми фильтрами
Жесткость общая 7,0 мг-экв/дм^3	Значительное содержание в воде солей жесткости придает воде горький вкус, который ощущается, если общая жесткость превышает 7 мг-экв/л. Оптимальной считается вода средней жесткости — от 3,5 до 7,0 мг-экв/л. Высокая жесткость: появление накипи, шлакообразование. Низкая жесткость возможна при коррозии внутридомового водопровода	Присутствие растворимых и малорастворимых солей-минералов, главным образом, кальция и магния природного происхождения	Воздействие на временную жесткость: кипячение, фильтрация
Нефтепродукты (суммарно) 0,1 мг/дм^3	Пленка на поверхности воды	Загрязнения водоемов нефтепродуктами: аварии и разливы нефти при ее добыче, аварии и разливы нефти при транспортировке и хранении, пробоины в нефтепроводах и нефтехранилищах, недостаточная очистка сточных вод, заправка водного транспорта, выбросы двигателей внутреннего сгорания, выход на поверхность нефтеносных пород. Анализ содержания нефтепродуктов в воде трудоемок, так как нефтепродукты являются сложной непостоянной по составу смесью веществ	Фильтрация

Окончание таблицы В.2

Загрязняющее вещество. Норматив, не более, единицы измерения	Жалобы потребителей	Причины	Средства очистки в бытовых условиях
ПАВ анионоактивные (суммарно) 0,5 мг/дм^3	Пенообразование, появляется привкус, запах	ПАВ поступают в значительных количествах с хозяйственно-бытовыми (использование синтетических моющих средств в быту) и производственными сточными водами (текстильная, нефтяная, химическая промышленность, производство синтетических каучуков), а также со стоком сельскохозяйственных угодий (в качестве эмульгаторов входят в состав инсектицидов, фунгицидов, гербицидов и дефолиантов)	Фильтрация
Водородный показатель (pH) В пределах 6,0—9,0 ед.	Появляется запах, привкус. При высоких уровнях pH вода приобретает характерную мылкость, неприятный запах, привкус	Сильнокислая реакция воды источника свидетельствует о наличии гуминовых веществ или попадании неочищенных сточных вод; причина сильнощелочной реакции обусловлена цветением водоемов. Вторичное загрязнение воды в распределительной сети	Фильтрация
Перманганатная окисляемость 0,5 мг/дм^3	Мутность, изменение цвета, неприятный запах и посторонний привкус	Высокое содержание примесей минеральной и органической природы. Увеличение концентрации легко окисляемых органических и определенных неорганических веществ и соединений (сероводород, сульфиты, закись железа, нитриты, формальдегид, двухвалентное железо, гуминовые кислоты, глицерин, альдегиды, железобактерии, а также патогенные микроорганизмы, в том числе опасные бактерии)	Выяснение причины. Фильтрация частично может помочь

В таблице В.3 приведены наиболее распространенные комплексные видимые нарушения качества питьевой воды, вызванные химическими загрязняющими веществами, влияющими на ее органолептические свойства, что становится причиной жалоб потребителей.

Примечание — Осадок в виде хлопьев в питьевой некипяченой воде централизованной системы водоснабжения в точке пользования потребителей требует отдельного исследования.

Таблица В.3

Загрязняющее вещество. Величина ПДК показателя для лабораторного анализа, мг/л (класс опасности)	Жалобы потребителей	Причины	Средства очистки в бытовых условиях
Железо 0,3 (3)	Мутная коричневая вода, оставляет желтые подтеки на сантехнике, белье. При отстаивании воды выпадает коричневый (бурый, рыжий) осадок в виде ржавчины. Вода может иметь кисловатый запах, металлический привкус, терпкий вкус. Желтые подтеки и разводы на бытовой технике: нарушение эстетических качеств, уменьшение срока службы	Повышенное содержание природного железа в воде подземных источников водоснабжения; постепенное окисление (коррозия) железных или чугунных водопроводных труб; поступление неочищенных производственных сточных вод	Ржавую воду можно отстаивать, потом сливать без осадка, кипячение не эффективно. Высокое содержание природного двухвалентного железа удаляется из воды на станциях водоподготовки хлорированием, озонированием, фильтрацией. Эффективно применение бытовых водоочистителей с ионообменными картриджами или работающих по принципу обратного осмоса, а также ультрафильтрации
Алюминий 02 (3)	Осадок, изменение цветности, мутность, горьковатый привкус	Вода источника соприкасается с природными месторождениями алюминия — алюмосиликатные минералы и глины; антропогенное загрязнение источников водоснабжения промышленными стоками, коагулянты, используемые для водоподготовки, включают сульфат алюминия, сернокислый алюминий, алюминат натрия, хлорид алюминия. Эти реагенты могут быть удалены не полностью из воды перед поступлением в разводящую сеть	Избыточные концентрации алюминия удаляются бытовыми водоочистителями: системой обратного осмоса, угольными или ионообменными фильтрами
Марганец (часто сопровождает железо) 0,1 (3)	Появление цветности, мутности и запаха, таких же, как и при примеси железа, пятна на белье и санитарно-технических изделиях. Желтые подтеки, разводы — нарушение эстетических качеств, уменьшение срока службы	Повышенное содержание природного железа в воде подземных источников водоснабжения, поступление в природную поверхностную воду в процессе разложения водных животных и растительных организмов, постепенное окисление (коррозия) железных или чугунных водопроводных труб в силу их изношенности, поступления неочищенных производственных сточных вод металлургических заводов, предприятий химической промышленности	Замена коммуникаций или установка дополнительной фильтрующей системы непосредственно перед поступлением воды в дом или в группу домов
Стронций 7,0 (2)	При кипячении воды выпадает осадок. Аналогично влиянию высоких концентраций кальция и магния. Участвует в образовании белого налета, уменьшающего срок службы	Высокие концентрации стронция в подземных источниках централизованного водоснабжения. Это результат особенностей геологического строения водовмещающих пород. Это стабильный (природный) стронций	Кипячение достоверно снижает концентрацию стронция в питьевой воде, эффективны бытовые водоочистители

Продолжение таблицы В.3

Загрязняющее вещество. Величина ПДК показателя для лабораторного анализа, мг/л (класс опасности)	Жалобы потребителей	Причины	Средства очистки в бытовых условиях
Магний и кальций (питьевая вода с высокой жесткостью) Магний 50 (3)	Известковый налет (накипь) на бытовой технике при кипячении питьевой воды, белые отложения на сантехнике, душевой кабине, плитке, белый осадок в чайнике после кипячения воды, горький оттенок вкуса. Накипь — это отложения солей кальция и магния. Накипь в водонагревательной технике (котел, бойлер, стиральная и посудомоечная машина) приводит к коррозии поверхностей, потере эффективности, негативно отражаясь на работе, снижает теплопроводность, уменьшает срок службы. Повышенный расход моющих средств	Природные минералы: магнезит, доломит, мрамор, известняк, мел; выбросы магнезитовых заводов и неочищенные сточные воды	Избыток временной жесткости (соли кальция и магния) в воде для питья убирается кипячением воды, эффективны бытовые водоочистители и смягчители воды
Фенол, хлорфенол 0,001 (4)	«Аптечный» запах. При хлорировании воды, загрязненной фенолами, могут образоваться хлорпроизводные фенола, обладающие характерным «аптечным» запахом даже при очень низких концентрациях	Естественные процессы метаболизма водных организмов, при биохимическом распаде и трансформации органических веществ. Сточные воды многих отраслей промышленности — химической, коксо- и нефтехимической, текстильной, целлюлозно-бумажной и др.	Фильтрация
Полифосфаты 3,5 (3)	Нарушение запаха, привкус воды	Неочищенные сточные воды. Водоподготовка	Фильтрация
Сульфаты 500 (4)	Привкус, горький вкус, коррозия техники, осадок	Сульфаты — распространенные компоненты природных вод. Их присутствие в воде обусловлено растворением некоторых минералов — природных сульфатов (гипс), а также переносом с дождями содержащихся в воздухе сульфатов. Сточные воды: производство минеральных удобрений	Фильтрация
Хлориды 350 (4)	Соленый вкус	Природные воды: натриевые, магниевые и кальциевые соли. Вымывание хлористых соединений из пластов, соприкасающихся с водой. Сточные воды	Фильтрация

Окончание таблицы В.3

Загрязняющее вещество. Величина ПДК показателя для лабораторного анализа, мг/л (класс опасности)	Жалобы потребителей	Причины	Средства очистки в бытовых условиях
Цинк 5,0 (3)	Внешний вид, привкус. При употреблении питьевой воды с концентрацией соединений цинка выше 5,0 мг/л ощущается неприятный вяжущий привкус	При естественном разрушении и вымывании пород он активно распространяется в подземных и поверхностных водах. Стоки промышленных предприятий. Миграция из материалов водопроводных конструкций	Фильтрация
Медь 1,0 (3)	Привкус, неприятный терпкий привкус, появление пятен на белье и санитарно-технических изделиях. Коррозия алюминиевой посуды	В воду медь попадает, в основном, с шахтными водами, сточными водами химических и металлургических предприятий. Водоподготовка: при использовании альдегидных реагентов при очистке водоемов от водорослей. Миграция из материалов водопроводных конструкций	Фильтрация

Примечание — В таблицах В.2 и В.3 приведены данные о наиболее распространенных показателях, влияющих на органолептические характеристики воды, которые потребитель способен определить самостоятельно. Для более полного лабораторного анализа воды потребителям рекомендуется уточнить, какие приоритетные показатели наиболее характерны для их региона, согласно информации от федеральных органов исполнительной власти и от РСО.

Библиография

[1] Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

[2] Конституция Российской Федерации

[3] Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

[4] СанПиН 1.2.3685—21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

[5] СанПиН 2.1.3684—21 «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий»

[6] МР 2.1.4.0176-20.2.1.4 «Питьевая вода и водоснабжение населенных мест. Организация мониторинга обеспечения населения качественной питьевой водой из систем централизованного водоснабжения. Методические рекомендации»

[7] Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

[8] Федеральный закон от 7 декабря 2011 г. № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»

[9] Постановление Правительства РФ от 29 июля 2013 г. № 645 «Об утверждении типовых договоров в области холодного водоснабжения и водоотведения»

[10] Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»

[11] Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

УДК 006.86; 006.352:006.354

ОКС 03.080.01
03.120.01
03.120.99

Ключевые слова: услуга холодного водоснабжения, потребительский контроль, качество питьевой воды

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *С.И. Фирсова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 02.09.2024. Подписано в печать 17.09.2024. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,79. Уч.-изд. л. 2,00.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru