

## **Уполномоченный по правам человека**

### **в Ростовской области**

#### **Специальный доклад**

#### **О нарушениях прав граждан в сфере коммунальных услуг по водоснабжению**

Ко мне поступают многочисленные жалобы инвалидов, пенсионеров и других категорий граждан на действия водоснабжающих организаций, заставляющих переносить водомеры из жилых домов с устройством смотровых колодцев за границами их земельных участков.

Проведя анализ жалоб, информации в сети Интернет, сведений, размещенных на официальных сайтах региональных органов контроля и надзора, судебной практики, вынужден говорить о массовом нарушении прав потребителей коммунальных услуг водоснабжающими организациями в целом ряде городов и районов нашей области. Их действия вызывают обоснованное возмущение у людей, которые при этом не получают защиту своих прав со стороны государственных органов.

В соответствии со ст. 7 Федерального закона от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» (далее по тексту - Федеральный закон № 416-ФЗ), вступившего в действие с 1 января 2013 года, водоснабжение и водоотведение с использованием централизованных систем осуществляются на основании договоров холодного водоснабжения и водоотведения. Абоненты, объекты капитального строительства которых подключены (технологически присоединены) к централизованной системе холодного водоснабжения, должны заключить с гарантирующими организациями договоры холодного водоснабжения.

В силу Федерального закона № 416-ФЗ договор водоснабжения является публичным договором, к его существенным условиям, помимо прочего, отнесено: установление границы эксплуатационной ответственности по водопроводным сетям абонента и водоснабжающей организации, определенной по признаку обязанностей (ответственности) по эксплуатации этих сетей, а также порядок учета поданной воды.

Согласно ст. 20 Федерального закона № 416-ФЗ приборы учета размещаются абонентом, организацией, эксплуатирующей водопроводные или канализационные сети, на границе балансовой принадлежности сетей, границе эксплуатационной ответственности абонента, указанных организаций или в ином месте в соответствии с договорами, указанными в [ч. 1 ст. 7](#), [ч. 1 ст. 11](#), [ч. 5 ст. 12](#) настоящего Федерального закона, договорами о подключении (технологическом присоединении).

Однако водоснабжающие организации (ООО «Родник», ОАО «Ростовводоканал», ГУП РО «Управление развития систем водоснабжения» и другие) нормы закона трактуют в свою пользу и определяют место установки прибора учета воды границей своей балансовой ответственности. По истечении срока поверки водомеров, ранее установленных в жилых домах либо на земельных участках в границах домовладений, требуют заново получать технические условия на проектирование узлов учета с устройством смотровых колодцев за границами их земельных участков. После замены или поверки водомеры не опломбируют, заставляя выполнить требования Правил коммерческого учета воды, сточных вод, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.09.2013 № 776, по допуску узла учета воды в эксплуатацию. Это означает, что потребитель должен получить в водоснабжающей организации технические условия на проектирование узла учета, заказать в этой организации проект на устройство узла учета, обустроить смотровой колодец по этому проекту с водомером, выполнить все условия и требования по допуску узла учета в эксплуатацию.

Как правило, технические условия предусматривают установку водомеров в месте врезки в центральный водовод, и нередко - на проезжей части автомобильной дороги.

На практике выполнение условий поставщика воды влечет значительные материальные затраты, которые для пенсионеров, инвалидов, граждан с низким уровнем доходов обременительны, а зачастую и не возможны.

Несогласным с переносом водомеров на границу балансовой ответственности водоснабжающей организации, несмотря на наличие ранее установленного и прошедшего поверку водомера, начисляется плата за воду по нормативу потребления. А при непогашении, якобы задолженности в немалых размерах, водоснабжение попросту прекращается. Таким образом, вопреки требованиям закона потребителей заставляют платить за не оказанные им услуги.

Так, в Сальском районе ООО «Родник», снабжающий водой более 18 тысяч абонентов, вообще не считается с интересами потребителей. Его действия, вынуждающие собственников жилых домов переносить водомеры за пределы земельных участков, приобрели массовый характер. Однако суды, соглашались с доводами поставщика коммунальной услуги, а доводы потребителей признают необоснованными.

В качестве характерного примера можно привести решение Сальского городского суда от 25.05.2021, оставленного без изменения судом апелляционной инстанции, по иску гражданина К. к ООО «Родник» о защите прав потребителя. Истец просил суд признать незаконными требования ответчика перенести прибор учета воды из колодца во дворе дома и установить его в смотровой колодец на границе балансовой принадлежности сетей, произвести перерасчет платы начисленной по нормативу потребления и возобновить водоснабжение. В обоснование своих требований К. указал, что водомер был установлен в колодце во дворе его жилого дома еще в 2012 году, по его показаниям производились начисления и оплата. При установке и последующих проверках показаний водомера сотрудники ООО «Родник» никаких претензий по поводу места его нахождения не предъявляли. По требованию ответчика, отраженном в акте проверки от 15.05.2019, истцом 10.07.2019 проведена и оплачена поверка прибора учета. Однако с апреля 2020 года К. стал получать квитанции на оплату по нормативу потребления, в устном порядке ответчик требовал перенести счетчик в колодец на месте врезки, а также составить и выполнить проект водоснабжения. Более того, в связи с неоплатой «задолженности» по нормативу потребления с 11.02.2021 вода была отключена. Суд отказал в удовлетворении требований К., сославшись на то, что это он не

обеспечил ввод в эксплуатацию прибора учета воды после его поверки в соответствии с действующим законодательством, и с заявлением на предмет заключения договора в котором было бы четко, как того требует закон, оговорено иное место установки прибора учета, нежели чем граница балансовой принадлежности сетей, не обращался.

При подключении вновь построенных жилых домов к центральному водопроводу и заключении договоров водоснабжающие организации также выдают технические условия и проектируют установку приборов учета, в основном, на врезке в центральный водовод. При этом гражданам не предоставляют возможности определить в договоре иные границы эксплуатационной ответственности, отвечающие их правам и интересам.

Так, гражданин С. с 2019 года пытался отстоять свои права и определить при заключении договора на водоснабжение установку водомера в его жилом доме, а не в колодце за пределами его земельного участка на проезжей части улицы Тельмана в г. Батайске. АО «Ростовводоканал» отверг его протокол разногласий к договору и отказался опломбировать счетчик, установленный в доме, сославшись на требования закона, которые якобы, не предусматривают иного места установки водомера, кроме границы эксплуатационной ответственности. Не смог гражданин С. убедить в своей правоте и суд. Даже кассационная инстанция согласилась с тем, что прибор учета должен быть установлен только на границе эксплуатационной ответственности, а то, что она находится в колодце, на месте врезки в уличную водопроводную сеть на проезжей части улицы «не противоречит нормам действующего законодательства».

Предъявляя такие требования, поставщики воды ссылаются на необходимость получения беспрепятственного доступа к водомерам для контроля за их показаниями, а также на предотвращение безучетного потребления воды путем врезки в водопровод в обход водомеров.

Пользуясь доминирующим положением, ресурсники создают себе максимально удобные условия для получения прибыли, забывая, что это они оказывают услуги населению. Каким образом пожилые люди, инвалиды должны выполнять все эти условия, ежемесячно опускаться в колодцы на чужой земле или на проезжей части, исполнять обязанности по обеспечению сохранности и исправности водомеров, монополистов не волнует.

Между тем технические условия на проектирование установки узлов учета воды в уличных колодцах противоречат Своду правил СП 30.13330.2020 «СНИП 2.04.01-85\* Внутренний водопровод и канализация зданий», утвержденному приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства России от 30.12.2020 № 920/пр. По строительным нормам счетчики холодной (горячей) воды следует устанавливать в удобном и легкодоступном помещении с искусственным и (или) естественным освещением и температурой воздуха не ниже 5°C. Счетчики необходимо размещать так, чтобы к ним был доступ для считывания показаний. При невозможности размещения счетчиков в здании допускается устанавливать их вне здания в специальных камерах или колодцах только в том случае, если в паспорте счетчика указано, что он может работать в условиях затопления. Учитывая, что значительная часть территории области затопливается, в уличных колодцах возможна установка только специальных водомеров, стоимость которых значительно превышает обычные, что влечет для людей дополнительные неоправданные расходы на их приобретение. При этом очевидно, что снять показания из затопленного колодца нельзя.

Более того, для строительства смотрового колодца за пределами принадлежащих собственникам земельных участков, как правило на муниципальной земле, необходимо получить разрешение на выполнение земляных работ. По факту, выполнить требования исполнителя коммунальной услуги и получить воду человеку оказывается сложнее, чем даже построить дом.

При контрольных проверках показаний счетчиков сотрудники водоснабжающих организаций, как правило, отказываются спускаться в колодец, поскольку это небезопасно. Неспроста приказом Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 15.12.2020 № 902н утверждены дополнительные требования по охране труда при выполнении работ на водопроводно-канализационных объектах. По этим требованиям при работе в колодцах, расположенных вблизи с проезжей частью необходимо учитывать дополнительную специфическую опасность наезда транспортных средств. Работы по осмотру колодцев с поверхности земли должны выполняться бригадой (звеном) с защитным или страховочным ограждением колодца, использовать удерживающие системы защиты от падения с высоты. При наличии жидкости в колодце с температурой выше 50 градусов запрещается проводить работы без индивидуальных средств защиты.

Предложения коммунальщиков гражданам, в особенности, престарелым, инвалидам, одиноким женщинам ежемесячно спускаться в колодец для снятия показаний, а тем более еще и следить за сохранностью и исправностью водомера звучит как издевательство над ними.

Поставщики коммунальных услуг своими действиями формируют у населения убеждение, что это для них должны быть созданы максимально удобные условия для работы, и сводят на нет все усилия государства по обеспечению потребителей доступными коммунальными услугами, упрощению разрешительных процедур и освобождению населения от непомерных затрат.

Следует отметить, что Управление Федеральной антимонопольной службы по Ростовской области по результатам рассмотрения целого ряда заявлений собственников жилых домов Цимлянского района, г. Шахты, обращения председателя Законодательного Собрания Ростовской области своим решением от 11.06.2019 признало действия ГУП РО «Управление развития систем водоснабжения», занимающего доминирующее положение в сфере водоснабжения, выразившихся в уклонении от исполнения обязательств по эксплуатации объектов водопроводно-канализационного комплекса за пределами внутридомовых инженерных систем жилых домов и понуждении абонентов установить приборы учета холодной воды в колодцах за пределами границ их земельных участков, неправомерными, нарушающими права неопределенного круга потребителей и ст. 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

На основании положений Федерального закона «О водоснабжении и водоотведении», Гражданского кодекса Российской Федерации, Жилищного кодекса Российской Федерации, Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354, Правил холодного водоснабжения и водоотведения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 29.07.2013 № 644, Антимонопольный орган пришел к выводу, что водоснабжающая организация неверно определяет границу эксплуатационной ответственности и место установки прибора учета, а именно на границе балансовой принадлежности собственных сетей, а не сетей потребителя. Неправомерно возлагая бремя несения затрат по содержанию и обслуживанию не принадлежащих абонентам

водопроводных и канализационных сетей, ресурсоснабжающая организация нарушает их права и охраняемые законом интересы.

Ранее в своих докладах я обращал внимание на эту проблему. Однако поступающие в мой адрес жалобы граждан показывают, что водоснабжающие организации продолжают нарушать антимонопольное законодательство, злоупотребляют правом и находят новые способы для обоснования своих действий. А граждане, не имея достаточных правовых познаний, не получая эффективной защиты со стороны государственных органов и суда, вынуждены соглашаться на условия поставщиков услуг.

Не дали положительного эффекта для потребителей и изменения, внесенные 22.05.2020 в Правила холодного водоснабжения и водоотведения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 29.07.2013 № 644, в силу которых граница эксплуатационной ответственности абонента и гарантирующей организации по водопроводным сетям устанавливается по балансовой границе принадлежности объекта централизованной водопроводной сети, если абонент является владельцем этой сети, в остальных случаях - по внешней границе стены объекта абонента, подключенного к централизованной системе холодного водоснабжения (п. 31.1).

Для выполнения строительных норм по устройству водомера на внешней стене объекта также необходимо строительство специального помещения (колодца) и дополнительные материальные затраты для абонента.

В нынешних условиях, когда действия федеральных властей направлены на максимальную поддержку уровня жизни граждан, действия монополистов в чувствительной для общества жилищно-коммунальной сфере вызывают справедливое недовольство и приводят к росту социальной напряженности.

На мой взгляд, возможным вариантом защиты потребителей от злоупотреблений со стороны поставщиков воды может быть определение в Федеральном законе № 416-ФЗ (ст. 20) безальтернативного места установки прибора учета воды - в помещении абонента. А для соблюдения интересов ресурсников можно предоставить им право устанавливать контрольные приборы за свой счет и в любом удобном для них месте, без вовлечения в этот процесс потребителей.

Вместе с тем, учитывая, что государственными принципами в сфере водоснабжения является: обеспечение технологического и организационного единства и целостности централизованных систем водоснабжения, достижение и соблюдение баланса экономических интересов организаций, осуществляющих водоснабжение и их абонентов, обеспечение равных условий доступа абонентов к водоснабжению, а также приоритетность обеспечения населения питьевой водой, оптимальным и наиболее отвечающим интересам потребителей коммунальных услуг считаю изменение федерального законодательства, предусматривающее исключение обязанностей собственников индивидуальных жилых домов по оснащению приборами учета воды, их содержанию и снятию с них показаний с возложением этих обязанностей на водоснабжающие организации (по аналогии с электроснабжением).

Изменению подлежат: ч. 1 ст. 539, ч. 1 ст. 549 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 157 Жилищного кодекса Российской Федерации, ст. 13 Федерального закона от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», п. 4 ч. 11 ст. 7, ч. 1, 2 ст. 13, ч.

5, 7, 10 ст. 20 Федерального закона от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении».

Руководствуясь ч. 3 ст. 15 Областного закона Ростовской области от 01.03.2021 № 434 «Об Уполномоченном по правам человека по Ростовской области», направляю настоящий специальный доклад о нарушении прав граждан в сфере водоснабжения для рассмотрения Законодательным Собранием Ростовской области, возможности инициирования внесения изменений в федеральное законодательство.

А.И. Харьковский