Право граждан на качественное водоснабжение закреплено законодательно. Требования к обеспечению собственников и пользователей помещений в многоквартирных домах и жилых домов водоснабжением предусмотрены федеральными законами от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении», от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», ст.161 Жилищного кодекса РФ, Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 07.04.2009 № 20 "Об утверждении СанПиН 2.1.4.2496-09" (вместе с "СанПиН 2.1.4.2496-09. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Изменение к СанПиН 2.1.4.1074-01. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы).

Организации, осуществляющие горячее и холодное водоснабжение с использованием централизованных систем, обязаны обеспечить соответствие качества питьевой воды санитарно-эпидемиологическим требованиям.

К подаваемой потребителю по водопроводу питьевой воде предъявляются закрепленные в нормах СанПин требования, к которым относятся соответствующие характеристики: запах, вкус, окраска, температура, химические свойства, жесткость, щелочность, наличие микроорганизмов (бактерий, вирусов и других паразитов) и др.

Если вы считаете, что в вашу квартиру поставляется вода ненадлежащего качества, следует обратиться в управляющую компанию (далее – УК), либо в органы Роспотребнадзора. 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.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен сообщить обслуживающей ваш дом организации, либо УК о вашем обращении по факту нарушения качества услуги, которые совместно с вами устанавливают дату проведения проверки.

После проверки качества воды специалист УК должен составить акт проверки в двух экземплярах. Его должны подписать представитель УК и потребитель. Один экземпляр акта остается у вас, второй забирает представитель управляющей компании.

Если специалист УК при составлении акта делает вывод, что вода у вас в квартире пригодна к потреблению, а вы с ним категорически не согласны, то настаивайте на проведении экспертизы, которую управляющая компания обязана провести ее за свой счет.

В случае непринятия УК по обращению мер, потребитель вправе обратиться с жалобой на его действия в государственную жилищную инспекцию Республики Дагестан (далее - ГЖИ) и органы муниципального жилищного контроля, осуществляемого администрациями муниципальных образований республики (городов, районов).

ГЖИ и органы муниципального жилищного контроля обязаны рассмотреть обращение о несоответствии качества подаваемой воды, либо ее подачи с перебоями, недостаточным напором и при подтверждении фактов нарушения закона принять меры к их устранению.

При рассмотрении обращений работниками Роспотребнадзора в должен быть составлен акт, в котором отражаются результаты проверки и приложено экспертное заключение о качестве воды.

При обнаружении нарушений к составленному акту добавляется протокол проверки. Далее Роспотребнадзор должен привлечь к ответственности виновных лиц – это может быть как управляющая компания, так и ресурсоснабжающая организация, которые, в свою очередь, обязаны устранить нарушения.

В случае выявления Роспотребнадзором факты несоответствия подаваемой воды нормам качества, собственник может потребовать перерасчет произведенной за нее оплаты. Для этого необходимо подать заявление в управляющую компанию с требованием произвести перерасчет, приложив копию ответа из Роспотребнадзора.

В случае несогласия с принятыми мерами УК, ГЖИ, органами муниципального контроля и Роспотребнадзора, граждане вправе обратиться в органы прокуратуры по месту жительства.

За оказание услуги по предоставлению питьевой воды, не соответствующей санитарно-эпидемиологическим требованиям предусмотрена административная ответственность по ст. 6.5. КоАП РФ.

Кроме того, выполнение работ и оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей, влечет уголовную ответственность, предусмотренную ст. 238 УК РФ.