

[Печать](#)

Решение по гражданскому делу

[Информация по делу](#)

дело №2-371/2025

24RS0040-02-2025-000052-33

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

18 февраля 2025 год город Норильск район Талнах

Норильский городской суд Красноярского края в составе председательствующего судьи

при секретаре

с участием истца адвоката Б

представителя ответчика АО «НТЭК»

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Б к Акционерному обществу «Норильско-Таймырская энергетическая компания» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

Истец Б обратился в суд с иском к Акционерному обществу «Норильско-Таймырская энергетическая компания» (далее АО «НТЭК», ответчик) с иском о защите прав потребителей по факту предоставления 02 апреля 2024г. коммунального ресурса – горячего водоснабжения, ненадлежащего качества, что повлекло морально-нравственные страдания, размере которых, в денежном выражении предложено определить суду, от исходного требования в 01 триллион рублей.

В обоснование требований истец указал, что является собственником жилого помещения по адресу: Красноярский край, г.Норильск, <данные изъяты>, в которое 02 апреля 2024г. через внутридомовую систему многоквартирного дома поступала ржавая горячая вода, качество которой очевидно не соответствовало нормативным требованиям. Данный факт истец зафиксировал фотосъемкой, с привлечением очевидцев составил акт, затем обратился с жалобой в надзорные органы.

Истец Б в судебном заседании поддержал и подробно обосновал исковые требования, просил их удовлетворить.

Представитель ответчика АО «НТЭК» в судебном заседании поддержала доводы ранее представленных в дело письменных возражений, в которых предложено исходить из того, что истцом не соблюден установленный порядок уведомления потребителем аварийно-диспетчерской службы управляющей компании, ресурсоснабжающей организации о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества, последующая проверка по письменным обращениям истца событие не подтвердила и не зафиксировала нормативных отклонений параметров качества воды на границе балансовой принадлежности, доказательства истца не отвечают признакам допустимости, вызывают сомнения в своей достоверности, в связи с чем предложено в удовлетворении исковых требований отказать.

Представителем привлеченного к участию в деле в качестве третьего лица ООО «СеверныйБыт» представлен письменный отзыв, в котором указано, что многоквартирный дом по адресу: Красноярский край, г.Норильск, ул. <данные изъяты>, дом № водит в зону обслуживания управляющей компании, и поскольку с 01 января 2019г. предоставление коммунальных услуг, в том

числе теплоснабжение осуществляет АО «НТЭК», представить акты, подтверждающие проведение контролирующего качества коммунальных ресурсов горячего водоснабжения в многоквартирном доме за период с 25 марта 2024г. по 05 апреля 2024г., по запросу суда, не представляется возможным.

По запросу суда Администрацией города Норильска, Службой строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края в лице Территориального подразделения по г.Норильску и Таймырскому Долгано-Ненецкому району представлены письменные пояснения.

Полномочным государственным органом, привлеченным к участию в деле для дачи заключения – начальником территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г.Норильске, по существу заявленного спора представлено письменное заключение, в котором указано на рассмотрение обращения Б [REDACTED] по обсуждаемому событию в досудебной стадии (вх. [REDACTED]), по результатам проверки доводов требования потребителя Б [REDACTED] предложено считать законными и обоснованными при наличии совокупности юридически значимых обстоятельств, подлежащих доказыванию.

Ознакомившись с позицией сторон, исследовав материалы дела и оценив представленные доказательства, суд приходит к следующим выводам.

В соответствии со ст.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации..) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Во исполнение Федерального закона от 03.04.2018 № 59-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации» общим собранием собственников помещений большинства многоквартирных домов принято решение о заключении с ресурсоснабжающей организацией АО «НТЭК» прямых договоров холодного и горячего водоснабжения, теплоснабжения, электроснабжения.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 утверждены «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее Правила).

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в приложении №1 к настоящим Правилам.

Согласно п.п. 105, 106, 107 Правил при обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.

В соответствии с п.108, 109, 110 Правил в случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой

исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги, дату и время проведения проверки.

Время проведения проверки в случаях, указанных в настоящем пункте, назначается не позднее 2 часов с момента получения отпотребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. По окончании проверки составляется акт проверки.

Если в ходе проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то акт проверки составляется в соответствии с пунктом 110 настоящих Правил.

При уклонении заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами.

Если в ходе проверки между потребителем (или его представителем) и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении N 1 к настоящим Правилам параметров качества коммунальной услуги, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют в соответствии с настоящим пунктом порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги. Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Если для проведения экспертизы качества коммунальной услуги необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести или организовать проведение отбора такого образца.

Исполнитель обязан получить и приобщить к акту проверки экспертное заключение, содержащее результаты экспертизы, а также не позднее 3 рабочих дней с даты получения экспертного заключения передать его копии всем заинтересованным участникам проверки, которые участвовали в проверке.

Если проведение экспертизы качества предоставления коммунальной услуги возможно в месте ее предоставления, то потребитель и исполнитель, иные заинтересованные участники проверки определяют дату и время проведения повторной проверки с участием приглашенного эксперта.

В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки, кем инициировано проведение экспертизы, каким участником проверки будет приглашен эксперт, из какой организации должен быть приглашен эксперт (если это определено заинтересованными участниками проверки на момент составления акта проверки).

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель.

Если ни один из заинтересованных участников проверки не инициировал проведение экспертизы качества коммунальной услуги, но при этом между потребителем и исполнителем, иными заинтересованными участниками проверки существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных в приложении N 1 к настоящим Правилам параметров качества коммунальной услуги, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представителей общественного объединения потребителей. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки подписывается помимо заинтересованных участников проверки также представителем государственной жилищной инспекции в Российской Федерации и представителем общественного объединения потребителей. Указанным представителям исполнитель обязан передать по 1 экземпляру акта повторной проверки.

Согласно п. 110(1) Правил в случае непроведения исполнителем проверки в срок, установленный в пункте 108 настоящих Правил, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы

круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Пунктами 111-112 Правил установлено, что датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются, в том числе дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всем или части потребителей, указанные исполнителем в журнале учета таких фактов (пп. а, п. 104, 107 настоящих Правил);

Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

- а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанных исполнителем в соответствии с пунктом 104 настоящих Правил в журнале регистрации таких фактов;
- б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- в) с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, составленном в соответствии с пунктом 113 настоящих Правил;
- г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения, которое предназначено для этих целей..., если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения.

Согласно п.113 Правил после устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостовериться в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества.

Если исполнитель не имеет возможности установить период нарушения качества коммунальной услуги на основе сведений, указанных в подпунктах "а", "б" и "г" пункта 112 настоящих Правил, то исполнитель обязан провести проверку устранения причин нарушения качества коммунальной услуги потребителю, который обращался с сообщением в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя.

Для этого исполнитель в согласованное с потребителем время обязан прибыть в помещение потребителя, провести проверку и составить акт о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем.

Если в соответствии с законодательством Российской Федерации для подтверждения качества предоставляемой коммунальной услуги требуется проведение экспертизы, исполнитель организует проведение такой экспертизы и несет расходы на ее проведение.

При уклонении потребителя от согласования времени проведения проверки исполнителем, а равно при уклонении потребителя от подписания акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель составляет такой акт, который подписывается исполнителем и не менее 2 незаинтересованными лицами. Указанный акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

При проведении указанной проверки и составлении акта о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги могут участвовать также представители ресурсоснабжающей организации, государственной жилищной инспекции Российской Федерации, общественного объединения потребителей, если они принимали участие в проверке факта нарушения качества коммунальной услуги или если их участие в проверке устранения причин нарушения качества коммунальной услуги инициировано потребителем или исполнителем. В

этом случае исполнитель обязан уведомить указанных лиц о дате и времени проведения проверки устранения причин нарушения качества коммунальной услуги.

Пунктом 6 Приложения № 1 к Правилам установлено, что отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) не допускается.

По настоящему делу установлено, что жилое помещение - квартира по адресу: Красноярский край, город Норильск, улица <данные изъяты> принадлежит на праве собственности Б [REDACTED], ДД.ММ.ГГГГ г.р., в котором истец зарегистрирован по месту жительства с ДД.ММ.ГГГГ г. и фактически проживает.

Ответчик АО «НТЭК» является единственной ресурсоснабжающей организацией, предоставляющей коммунальные услуги потребителям многоквартирных домов на всей территории города Норильска, в том числе многоквартирный дом по месту жительства истца (отопление, горячее и холодное водоснабжение, электроэнергию).

С 01 января 2019г. установка приборов учета, начисление платы за потребленные ресурсы, все виды перерасчетов осуществляет АО «НТЭК».

02 апреля 2024г. в 19 часов 43 минуты истец Б [REDACTED] находясь по месту жительства установил факт поступления из водопроводного крана в ванной комнате своей квартиры ржавой (грязной) воды, что подтверждает результатами фотофиксации наполнения ванны и ванны после слива воды с осадком грязи, которые обозревались в судебном заседании, а кроме того, с участием своего отца ФИО1 и соседа ФИО2 истцом составлен акту установления факта предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Из представленных истцом материалов с достоверностью следует, что факт подачи в квартиру истца грязной воды в указанную им дату установлен.

При том, что в день обсуждаемого события истец действительно не обращался в аварийно-диспетчерскую службу ООО «СеверныйБыт», имеющиеся в его распоряжении материалы фотофиксации и жалобу на ненадлежащее качество горячей воды, 24 апреля 2024г. Б [REDACTED] направил в Службу строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края для организации проверки и принятия мер реагирования.

Службой строительного надзора и жилищного контроля инициирована организация проверки с привлечением Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г.Норильске, в ходе которой в адрес АО «НТЭК» внесено Предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований № от 03 июня 2024г.

Из текста предостережения усматривается, что ТО Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю по доводам жалобы Б [REDACTED] от 24 апреля 2024г. (вх. от 13 мая 2024г.) о том, что в его жилом помещении осуществляется подача горячей воды неудовлетворительного качества (грязная) установлено, что действия (бездействие) подконтрольного юридического лица АО «НТЭК», осуществляющего горячее водоснабжение в районе Талнах города Норильска - приводят к нарушениям обязательных требований ст.19 Федерального закона от 30 марта 1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» о безопасности питьевой воды, безвредности по химическому составу, с благоприятными органолептическими свойствами. Организации, осуществляющие горячее водоснабжение, холодное водоснабжение с использованием централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, обязаны обеспечить соответствие качества горячей и питьевой воды указанных систем санитарно-эпидемиологическим требованиям;

требования о соответствии качества и безопасности питьевой и горячей воды гигиеническим нормативам - в силу п.75 главы IV 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».

Мерами объявленного АО «НТЭК» предостережения, предписано прекратить установленные нарушения, принять меры к обеспечению соблюдения требований вышеприведенного законодательства.

В судебном заседании представителем ответчика подтверждено, что правом на подачу возражений на данное предостережение АО «НТЭК» не воспользовалось.

Основным доводом возражений стороны ответчика является то, что истец Б [REDACTED], усомнившись в качестве поступающего в квартиру горячего водоснабжения 02 апреля 2024г., в нарушение предписанного потребителю порядка установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (п. 105,106,108,110 Правил №354), не обратился с соответствующей заявкой в аварийно-диспетчерскую службу ООО «СеверныйБыт», а последующие результаты краткого химического анализа проверки качества отбора проб водыв мае 2024г. не выявили отклонений от нормативных значений СанПин 1.2.3685-21. 08 мая 2024г. на основании обращений истца совместно с представителем ООО «СеверныйБыт» проведено комиссионное обследование, составлен акт №155 МКД, при этом доступ в квартиру истцом предоставлен не был; о результатах проверки истец информирован ответом АО «НТЭК» от 13 мая 2024г., то есть требования законодательства ответчиком соблюдены.

Между тем, исходя из представленных истцом доказательств, при их оценке в совокупности с обстоятельствами дела, результатами проверок полномочных государственных органов, при разрешении требований по настоящему спору, суд полагает возможным учитывать, что контрольными функциями за качеством получаемой отАОНТЭКводы, ООО «СеверныйБыт» в ведении которого находится аварийно-диспетчерская служба, не наделено.

Истцом представлены результаты фотофиксациифакта подачи в квартиру воды, котораябезусловно не отвечает обязательным требованиям благоприятного органолептического свойства; аналогичные сведения зафиксированы в акте, содержание акта соотносится с обстоятельствами спора.

Сведений и соответствующих доказательств тому, чем обусловлено поступление из водопроводного крана в квартире истца воды подобного свойства в дату обсуждаемого события – 02 апреля 2024г.,при том, что АО «НТЭК» является единственной ресурсоснабжающей организацией по водоснабжению на территории города Норильска (в том числе района Талнах), ответчик не представил.

Истцом даны пояснения о дате изменения созданного видеофайла 02 апреля 2024г. на 24 апреля 2024г., и поскольку именно эта дата согласуется с жалобой в Службу строительного и жилищного надзора, куда также направлялись фотоматериалы, оснований считать представленное доказательство не относимым к предмету спора, суд не находит.

Вместе с тем, приведенные в тексте искового заявления доводы о вероятном наличии в поступавшей 02 апреля 2024г. в квартиру истца воде - цианистого калия, что создает реальную угрозу для жизни и здоровья потребителя, судом вкачествеобоснованных приняты быть не могут, поскольку относимых и допустимых доказательств причинно-следственной связи применительно к таким последствиям не имеется.

При этом истец также настаивает, что предметом спора является лишь один день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества – 02 апреля 2024г.

Факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества в дату обсуждаемого события суд считает установленным.

Положениями ст.15 Закона РФ «О защите право потребителей» установлено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем,

импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Поскольку предоставление некачественного коммунального ресурса безусловно повлекло причинение истцу бытовых неудобств, а также принимая во внимание положения ст.1101 ГК РФ, обязывающие учитывать требования разумности и справедливости, суд находит исковые требования подлежащими удовлетворению частично, в размере денежной компенсации ■■■■ рублей.

На основании пункта 6 статьи13 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд также взыскивает с ответчика в пользу истца штраф за несоблюдение в добровольном порядке требования потребителя в размере 50% рублей от присужденной суммы, в размере ■■■■ рублей (■■■■).

В соответствии со ст.103 ГПК РФ, издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в размере ■■■■ рублей. Руководствуясь ст.194-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования Б■■■■ к Акционерному обществу «Норильско – Таймырская энергетическая компания» о защите прав потребителей, удовлетворить частично.

Взыскать с Акционерного общества «Норильско – Таймырская энергетическая компания» в пользу Б■■■■ компенсацию морального вреда в размере ■■■■ рублей, штраф в размере ■■■■ рублей, всего взыскать ■■■■ рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с Акционерного общества «Норильско – Таймырская энергетическая компания» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере ■■■■ рублей.

Решение может быть обжаловано в судебную коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда путем принесения апелляционной жалобы через Норильский городской суд Красноярского края в течение месяца со дня изготовления мотивированного решения.

Решение в окончательной форме составлено 28 февраля 2025г.

Председательствующий: судья■■■■■