

Б.А. Хабибов

**ПИТЕВАЯ ВОДА:
НАШИ
ПРАВА И
ОБЯЗАННОСТИ**

Душанбе-2016

Автор: Б.А. Хабибов

Настоящее издание призвано помочь потребителям в изучении прав и обязанностей граждан при пользовании услугами по питьевому водоснабжению в Таджикистане.

В издании обобщен практический опыт работы Союза потребителей Таджикистана по защите прав граждан в данной сфере. Издание содержит ответы на такие вопросы как:

- Правовая основа взаимоотношений между потребителями и поставщиками: права и обязанности сторон;
- Как защитить свои права при неправомерных действиях поставщиков;
- Принципы надлежащего управления.

И многое другое, что призвано помочь гражданам внести вклад в повышение ответственности поставщиков и потребителей и в дальнейшее развитие сектора.

Издание предназначено для широкого круга читателей

Данная публикация выполнена в рамках проекта «Содействие в применении механизмов надлежащего управления и защиты прав потребителей в секторе питьевого водоснабжения и санитарии в Таджикистане», финансируемого Программой Развития ООН в Таджикистане.

Проект нацелен на реализацию и укрепление механизмов урегулирования споров в области предоставления услуг по питьевому водоснабжению и санитарии, а также на оказание правовой помощи потребителям питьевой воды.

Точка зрения, отраженная в книге, является точкой зрения автора, и не обязательно отражает мнение ПРООН

© **Б.А. Хабибов**

© **Общественная организация «Союз потребителей Таджикистана», 2016**

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Глава 1.	
Питьевая вода: вчера, сегодня, завтра	5
Глава 2.	
Питьевая вода: кто есть кто?	14
Глава 3.	
Питьевая вода: Ваши права и обязанности	25
Глава 4.	
Питьевая вода: Как защитить свои права?	45
Глава 5.	
Обзор законодательства.....	54
ПРИЛОЖЕНИЕ	
Правила подключения к инженерным сетям и коммунального обслуживания.....	81
Краткая информация о Союзе Потребителей.....	93

Предисловие

Дорогие друзья!

Наша жизнь зависит от многих вещей, которые нас окружают и давно стали неотъемлемой частью нашего быта. С ростом прогресса растут и наши потребности, - от стиральных машин с голосовым управлением до самостоятельно паркующихся автомобилей. Однако неизменными остаются первичные потребности человека, такие как вода, пища, воздух. И в этом ряду особое место занимает питьевая вода, вода которую мы используем для питья, для приготовления пищи, для душа и для много другого.

Но прогресс не обошел стороной и эту сферу, сегодня нет необходимости ходить за водой к реке на окраину кишлака, есть трубы, насосы, скважины, краны, объединенные в системы питьевого водоснабжения. Понятно, что эти системы не могут существовать сами по себе, их кто-то должен построить, наладить, обслуживать, ремонтировать и ликвидировать аварии. Во времена Союза системы строились государством, колхозами и совхозами, ими же создавались различные организации – водоканалы, управления по ЖКХ и другие, которые обеспечивали работу систем на необходимом уровне. С обретением независимости в стране изменился экономический и политический курс. Однако многие отношения, в том числе отношения по питьевому водоснабжению остались неизменными на практике. Появились многочисленные новые вопросы, требующие своего решения. Анализу этих вопросов, ответам, практическим и правовым рекомендациям и посвящена эта книга.

Надеемся, что она окажется полезной и нужной, а также внесет вклад в становление новых экономически эффективных и справедливых отношений в секторе питьевого водоснабжения.

С пожеланиями успеха,
Председатель
Союза Потребителей Таджикистана
Бахадур Хабибов

Глава 1.

Питьевая вода: вчера, сегодня, завтра

Таджикистан сегодня испытывает огромные трудности с питьевым водоснабжением. По разным оценкам общая обеспеченность населения питьевой водой составляет сегодня около 53 процентов. Если в городских районах страны до 90 процентов населения имеют доступ к питьевой воде, то в сельских районах всего около 47 процентов. По сути, каждый второй человек в стране не имеет доступа к питьевой воде. Однако даже те граждане, что проживают в городах, где налажена система водоснабжения, не имеют гарантий в бесперебойной подаче воды и ее качестве. И, к сожалению все это происходит в стране, которая является одним из главных источников водных ресурсов во всей Центральной Азии: а это и тысячи озер, больших и маленьких рек и ручьев, это и ледники, и подземные воды.

...Вчера

Начало действующей сегодня системы питьевого водоснабжения было положено еще в 30-ых годах прошлого столетия, но современный вид она обрела в период между 60 и 80 годами. Именно тогда были построены основные объекты современной системы водоснабжения. Объекты строились в соответствии с экономическим укладом советского Таджикистана, где преобладала государственная и колхозно-кооперативная собственность. Соответственно все системы были построены на средства государства или колхозов и совхозов. В последние годы Союза грань между колхозной и государственной собственностью практически стерлась и никем по сути уже не ощущалась, но все же по законам имущество колхозов не относилось к государственному, а принадлежала членам колхоза.

В городах системы были в государственной собственности и при городских исполнительных комитетах системами водоснабжения заведовали городские управления воды и канализации, более привычные как УВК. В сельских же районах чаще всего системы строились за счет колхозов и совхозов, им же принадлежали, ими же создавались различные организации, которые обслуживали и эксплуатировали системы водоснабжения.

Управление сектором было распределено среди нескольких организаций и ведомств, что объяснялось хозяйственными и экономическими соображениями. Сети и системы были разделены условно на «участки», за каждым из которых были закреплены определённые организации. Такой «разброс» ответственности особенно ярко проявлялся в сельских районах, где объекты, сети и их части могли быть в подчинении Министерства сельского хозяйства, местных исполнительных органов, Министерства жилищного коммунального хозяйства, даже Министерства промышленности. Кроме того, часть насосов, станций, водозаборов межрайонного значения были в управлении специально созданной организации «Таджиксельхозводопроводстрой». Такая структура управления сектором

Краткая СПРАВКА

Общая протяженность рек, длиной более 10 км, превышает 28500 км. Реки Таджикистана принадлежат к бассейнам Амударьи (включая реку Зеравшан), Сырдарьи, Маркансу и бессточным котловинам Памира. В Таджикистане имеется свыше 1300 озер, в которых сосредоточено 46,3 км³ воды, в том числе более 20 км³ пресной. Водная поверхность озер занимает 1005 км², что составляет порядка 1% территории республики. Общая акватория десяти построенных в Таджикистане водохранилищ составляет 664 км², полный объем 15,344 км³, в том числе полезный 7,63 км³, что составляет 13% среднегогодового стока рек бассейна Аральского моря.

Потенциальные запасы подземных вод составляют 18,7 км³/год, при этом эксплуатационные оцениваются в 2,8 км³/год. Наибольшие запасы подземных вод имеются в бассейнах рек: Вахш – 4919 млн. м³/год, Сырдарьи – 3579 млн. м³/год и Кафирниган – 2505 млн. м³/год.

(Ист. данные Министерства мелиорации и водных ресурсов Таджикистана)

функционировала достаточно эффективно, все расходы покрывались из бюджетов различных уровней, граждане практически не платили за услуги по водоснабжению, особенно в сельских районах.

...Сегодня

Реформы в секторе питьевого водоснабжения и санитарии начались с городов Таджикистана, где в сравнении с сельскими районами проблемы с питьевым водоснабжением стали более явно и остро. С начала 90 были осуществлены ряд преобразований в городской структуре управления жилищно-коммунальным хозяйством. В результате бывшие городские управления по водоснабжению и канализации, привычные УВК, были реорганизованы как государственные унитарные предприятия. Часть из них была в подчинении городских администраций, к примеру, в Душанбе, Худжанде и в других нескольких городах, а другие службы остались под республиканским подчинением в составе созданного в 2001 году Государственного Унитарного Предприятия «Жилищно-коммунальное хозяйство»¹ (ГУП ЖКХ²). И главным отличием стало то, что эти предприятия уже не получали государственного финансирования, а должны были постепенно полностью перейти на самостоятельное финансирование за счет платежей своих абонентов.

В сельских районах первым шагом к реформе можно формально назвать Указ президента РТ от 25 июня 1996 г. № 522 «О реорганизации сельскохозяйственных предприятий и организаций». Данный указ определял судьбу объектов питьевого водоснабжения, как в основном в сельских районах, так и в части городских поселений, и стал во многом основным для принятия решений правопреемниками в системах сельского питьевого водоснабжения.

¹ В соответствии с постановлением Правительства Республики Таджикистан от 31 июля 2001 г., №235

² Оригинальное название предприятия –ХМК от тадж. «Хочагии манзилию коммуналӣ», названия согласно уставу - ГУП ЖКХ, или на тадж. КВД ХМК

В тот же период начались попытки реформы управления «Таджиксельхозводопровод» (ТСВС), организацией, которая в советское время осуществляла строительство и управление, в том числе питьевым водоснабжением. С 1995 года ТСВС был присоединен как структурная единица к Министерству водного хозяйства республики Таджикистан, с 1996 года он был переименован в Государственное учреждение «Главное управление «Точикобдехот». Как и прежде, основная функция ТСВС сегодня - содержание и эксплуатация групповых, магистральных и пастбищных водопроводов и проектно-изыскательские работы. В советское время такие водопроводы были построены в 24 из 67 районов Таджикистана. В остальных районах «Таджиксельхозводопроводстрой» не функционировал прямо, так как в их подчинении обычно были межрайонные водопроводы. Расширение сети сельского водоснабжения в настоящее время почти не ведется.

Питьевое водоснабжение городов и районных центров страны в советское время осуществлялось со стороны Министерства жилищно-коммунального хозяйства. После обретения независимости министерство было расформировано и на его базе создан государственный концерн Таджиккоммунсервис, который в свою очередь был реорганизован постановлением правительства от 6.06.2001, № 235. В результате данной реорганизации, как уже было указано выше, было создано Государственное унитарное предприятие «Жилищно-коммунальное хозяйство», являясь правопреемником концерна, ГУП подчиняется правительству.

На сегодняшний день ГУП ЖКХ осуществляет свою деятельность в 15 городах и около 40 районных центрах Таджикистана. В состав ГУП входит 63 дочерних предприятия, расположенные в данных районах. Кроме питьевого водоснабжения, ГУП ЖКХ также оказывает услуги по содержанию многоэтажного жилья, вывозу мусора и другие виды услуг ЖКХ в данных городах и районах.

С 2012 года Таджикобдехот также стал частью ГУП ЖКХ, перейдя в его подчинение.

Министерство водного хозяйства Таджикистана в советский период строило также системы сельскохозяйственного водоснабжения и канализации в новых совхозных поселках и пере-

давало их на баланс Министерства сельского хозяйства, которое имело разветвленную систему Райселькомхозов, подчиненных Объединению «Таджикселькомхоз».

Минсельхоз осуществлял функции заказчика по строительству систем питьевого водоснабжения и канализации в сельских населенных пунктах в шестистах существовавших совхозах и колхозах³. В настоящее время в Минсельхозе отсутствуют службы по строительству и эксплуатации систем питьевого водоснабжения и канализации. В результате данные объекты питьевого водоснабжения остались бесхозными. Также бесхозными в большинстве случаев остались объекты питьевого водоснабжения, которые были в ведении колхозов и совхозов. В соответствии с Указом президента РТ от 25 июня 1996г. №522 «О реорганизации сельскохозяйственных предприятий и организаций» объекты внутрихозяйственного водоснабжения и канализации подлежали передаче на баланс соответствующим министерствам и ведомствам. Для этих целей должны были быть созданы комиссии местными органами государственной власти, которые после проведения технической инвентаризации должны были осуществить формальную передачу объектов питьевого водоснабжения в ведение соответствующих министерств и ведомств – ГУП ЖКХ, ТСВС, или Министерство мелиорации и водных ресурсов. Наконец, принять на свой баланс или передать на баланс джамоатов. Сложность процесса состояла в том, что создаваемые местные комиссии должны были разграничить имущество, построенное и приобретённое в колхозах за счёт средств государственного бюджета, и имущество, построенное за счет колхозов и совхозов. Так как судьбу систем, построенных за счет последних, должны были решать их правопреемники.

Данный процесс формально состоялся лишь в нескольких районах и джамоатах. Некоторые джамоаты стихийно и неформально приняли на себя ответственность по эксплуатации и содержанию систем питьевого водоснабжения на своей тер-

³ **Ист.** Отчёт «Проблемы и рекомендации межминистерского уровня в сельском питьевом водоснабжении Республики Таджикистан», Июнь 2009 года, ПРООН, Министерство мелиорации и водных ресурсов

ритории, как ответ на случившиеся аварии и поломки в системе. Обычно это стихийные, разовые сборы для устранения неисправностей.

Сельские системы питьевого водоснабжения, в зависимости от местных условий, иногда могут состоять лишь из одной скважины и нескольких магистральных труб, подведенных к двум-трем десяткам домохозяйств.

В некоторых случаях во время реорганизации колхозов и совхозов техническая документация на системы питьевого водоснабжения была попросту утеряна.

...Завтра

Завтра начинается сегодня. Каким будет завтра, зависит от дальнейшей реформы, меняющихся законов, но главной движущей силой завтрашнего дня должен стать каждый из нас. Задача граждан, задача потребителей это взаимодействие со всеми игроками в секторе, отстаивание своих прав и экономических интересов, рациональное использование питьевой воды, содействие в сохранении, содержании и эффективной эксплуатации систем питьевого водоснабжения.

Одним из важнейших вызовов в секторе сегодня является изыскание возможности долгосрочного функционирования систем водоснабжения, которая, прежде всего, заключается в создании устойчивых организаций, которые бы приняли на себя обеспечение их дальнейшего функционирования. Исходя из того что для дальнейшего содержания систем рассчитывать на деньги из бюджета, из других источников уже не приходится, главным источником становятся деньги граждан, потребителей, пользующихся именно этой системой водоснабжения. Но, к сожалению, сегодня население отвыкло платить, а организации по питьевому водоснабжению не научились «сбирать» деньги и работать в соответствии с рыночными принципами хозяйствования.

Другая сложность, это вопросы институционального характера – плохая работа организаций по водоснабжению, или даже их отсутствие. Существующие организации – дочерние предприятия ГУП ЖКХ, городские и районные водоканалы, другие государственные предприятия имеют сложную форму подчинения, не обладают необходимой долей самостоятель-

ности, гибкости в принятии решений. Кроме того, многие из них занимают монопольное положение на уровне районов, областей, а иногда всей страны, что приносит все минусы монополий в сектор. Наконец, так как они государственные, часто их деятельность выступает «социальным амортизатором», то есть их намеренно не реструктурируют, не дают возможности поднимать при необходимости тарифы, что отрицательно сказывается на их развитии.

Третий фактор – вопросы собственности. Системы в большинстве своем принадлежат государству, которое за последние 20 лет независимости показало себя крайне неэффективным «собственником». Сегодня определённые системы водоснабжения, хотя и являются формально государственными по закону, тем не менее, государство может быть даже не осведомлено о существовании этой системы. Речь идет, в частности, о небольших скважинах, которые раньше принадлежали колхозам и совхозам, а сегодня порой невозможно даже найти их техническую документацию.

Исходя из сложившейся ситуации в Таджикистане, потребителей в ближайшие годы ожидают следующие тенденции и сценарии развития событий:

⇒ **Создание и развитие объединений водопользователей**

Сегодня различные международные организации (доноры) в рамках проектов на кредитной и грантовой (безвозвратной) основе финансируют восстановление существующих систем водоснабжения, или строительство новых. Предлагая финансовые средства, они заинтересованы в эффективном их использовании и достижении долгосрочных результатов от такого инвестирования. Одной из эффективных форм самоуправления систем водоснабжения они считают объединения, ассоциации водопользователей. Такие организации предполагают совместное управление системами водоснабжение и установление членских взносов для пользователей услуг, которые будут направляться на содержание и эффективную эксплуатацию. Есть определённые плюсы и минусы этой формы управления в контексте нашей страны. Их мы рассмотрим в последующих главах.

⇒ Развитие договорных отношений

За 70 лет проживания в условиях социализма население отвыкло ориентироваться на договорные отношения, особенно в жилищно-коммунальной сфере. Тогда существовали другие отношения в сфере - отношения государства и гражданина, а не отношения между покупателем и продавцом услуг. Государство **обеспечивало** воду в административном порядке, граждане оплачивали по разным подсчетам 2-4 процента от реальной стоимости этой услуги, остальное покрывал бюджет, а в сельской местности иногда не платили за воду вовсе, все покрывали колхозы. Плохо или хорошо, но сегодня с независимостью, как уже указывалось выше, ситуация поменялась и бюджет не покрывает расходы сферы, за исключением каких-либо специальных целевых программ государственного финансирования. Поэтому наличие договорных отношений, когда за определённую плату потребитель получает определенное количество услуг, становится определяющим для будущего сектора. Для развития договорных отношений необходимо четкое законодательное регулирование взаимных прав и обязанностей поставщиков и потребителей, наличие и эффективная работа органов по защите прав обеих сторон этих отношений, а также активность и потребителей и поставщиков в отстаивании своих прав и интересов.

⇒ Демонополизация и общинное водоснабжение

Судьба систем водоснабжения сегодня сложилась по-разному. Некоторые небольшие автономные системы находятся в управлении махаллей, джамоатов, или небольших общинных организаций, созданных на их базе, таких как Комитеты развития джамоатов, органы общественной самодеятельности. Это тоже форма управления, которая в чем-то схожа с ассоциациями водопользователей, так как отношения схожи с членскими. Такая форма управления иногда носит неформальный характер, иногда формализована на основании нескольких законов.

Одна из возможных тенденций будущего развития сельского водоснабжения это последующая демонополизация сектора, отделение от крупных республиканских объединений, таких как, например, ГУП ЖКХ, небольших автономных систем с пе-

редачей права пользования и ответственности местным общинным организациям. Идея такой демонополизации это решение «своих проблем своими силами» на уровне джамоата, села, кишлака или махалли. Каждый отдельный случай тоже имеет свои плюсы и минусы, о них далее.

⇒ **Надлежащее управление**

Вне зависимости от формы управления и права собственности на систему водоснабжения, главным фактором в оздоровлении сферы остается добросовестный, надлежащий стиль в управлении. Надлежащее управление это условный термин, который был переведен с английского governance. Существуют различные варианты перевода этого термина, но общий смысл это добросовестность в управлении компанией: в принятии решений, в взаимоотношениях с клиентами, в организации своей работы. Основными принципами добросовестного управления обычно являются *прозрачность, подотчетность* и *участие* граждан/клиентов/потребителей в процессе управления и принятия решений организацией. Применение этих принципов считается гарантией принятия добросовестных решений, которые соответственно продиктованы объективной необходимостью, экономической эффективностью и долгосрочными перспективами развития.

Именно с учетом этих факторов и будет необходимо строить в будущем рыночные отношения в секторе питьевого водоснабжения в сельских районах Таджикистана.

Глава 2.

Питьевая вода: кто есть кто?

Несмотря на кажущуюся многочисленность различных организаций, агентств, предприятий и структур, тем не менее, их можно условно сгруппировать в три группы: потребители воды, поставщики и регулирующие органы. Основные отношения в секторе строятся между поставщиками и потребителями питьевой воды, а регулируются эти отношения государственными органами. Краткой характеристике с различных точек зрения каждого из участников этих отношений и посвящена настоящая глава.

Кто такие потребители?

Вода в Таджикистане находится в исключительной собственности государства. Если говорить не юридическим языком, то вода принадлежит каждому из нас – гражданам Таджикистана и является бесплатной, каждый имеет право бесплатно использовать в рамках закона воду из рек, озер, ручьев, озер для питья. Однако если вода дома идет у нас из крана, или идет из скважины рядом, или из крана на улице, то это означает, что **кто-то** затратил ресурсы, труд и финансы, чтобы она там появилась. И теперь уже за чей-то труд и ресурсы надо **платить**. И соответственно возникают новые отношения между тем, кто эту воду **потребляет** и тем, кто это воду **поставляет**.

Итак, каждый гражданин, пользующийся услугами питьевого водоснабжения, **потребляет** воду для удовлетворения своих личных, семейных и бытовых нужд, а значит, является **потребителем**, по Закону «О защите прав потребителей»⁴. Согласно настоящему закону, потребителем является гражданин, **купивший** или **собирающийся** купить **товар**, работу или **услугу** для удовлетворения **личных, семейных и бытовых нужд**.

⁴ в редакции от 9 декабря 2004 года

Когда мы выступаем как потребители?

Чтобы по Закону «О защите прав потребителей» считаться потребителем нужны следующие условия:

- ⇒ **быть физическим лицом, то есть не организацией, а просто гражданином.** Организации тоже что-то покупают, тоже «пьют» воду, но в отличие от граждан, они более защищены, они разбираются в контрактах, они не первый день покупают и продают, могут позволить себе нанять юриста, имеют деньги, штат сотрудников и многое много другое, чего граждане могут, по сути, не иметь;
- ⇒ **покупать ни с целью дальнейшей перепродажи, то есть не для бизнеса, а для исключительно удовлетворения семейных, бытовых, личных нужд.** Если вы предприниматель, то у вас отношения при покупке и продаже товаров другие, это не отношения между просто гражданином и магазином, а отношения между двумя равными по статусу категориями, то есть это отношения двух предпринимателей. Такие отношения тоже защищены законом, но так как специфика другая, соответственно и законы другие;
- ⇒ **покупать, иметь намерение купить, или использовать товары, работы или услуги.** В законе «О защите прав потребителей» есть права, которыми вы можете воспользоваться, если вы уже *купили* некачественный товар, но также есть превентивные нормы, которые позволяют вам избежать покупки некачественного товара. Это, к примеру, право на информацию, которое обязывает продавца заранее указать всю информацию о товаре. Поэтому, вы считаетесь потребителем, еще до того как купили, а просто пришли в магазин и спросили, то есть имеете **намерение**. Если спроецировать это на питьевую воду, то если у вас нет подключения, вы имеете право спросить, а поставщик обязан предоставить информацию обо всех аспектах - как вы можете провести воду к себе домой, информацию о тарифах, условиях и т.д. Наконец, может быть, не вы купили, но вы **используете**. К примеру, вам подарили телевизор, куплен он не вами, но потребитель вы. В случае с водой также, договор заключается обычно на главу семьи, а по-

требителями выступает вся семья, так как они пользуются услугами.

Что дает гражданину статус потребителя? Зачем появилась необходимость выделять права потребителей в отдельный закон? Главная причина этому в том, что гражданин в отношениях по купле-продаже заранее находится не в равных условиях с предпринимателем. Судите сами, потребитель покупает один телевизор может быть раз в пять лет, может в десять, а может один раз в жизни. В то же время предприниматели продают их в день по 10-15, иногда по 30-40, а то и все 100 телевизоров в день, отсюда вывод, кто лучше разбирается в телевизорах? Потребитель не может быть специалистом во всех областях, даже если он вдруг разбирается в телевизорах по своей профессии, то, значит, он не разбирается во многом другом, что нас окружает, что человек вынужден покупать, чтобы жить.

На примере с водой. Потребитель визуально не может определить химический состав воды, которая ему поставляется. Он не смыслит в технических деталях оборудования, насосов и другого оборудования.

Поэтому интересы **потребителей**, то есть граждан, использующих товары, работы, или услуги для удовлетворения своих личных, семейных и бытовых нужд, защищает специальный закон «О защите прав потребителей». Кроме того, потребителей защищают и другие специальные нормы в гражданском законодательстве Республики Таджикистан. Об этом также подробнее далее, в других главах этой книги.

В чем отличия потребителя питьевой воды от любого другого потребителя? По сути, в общих подходах закона отличий нет - есть нормы общие, регулирующие одинаково и питьевое водоснабжение, и покупку телевизора, и услуги химчисток. Есть специальные нормы, регулирующие отношения при покупке (намерении купить, или использовании) отдельно для товаров, отдельно для работ и услуг. Важно знать, что в случае с услугами питьевого водоснабжения вы **покупаете** поставленную вам воду, как **товар**, но также платите за **услугу**

по её подаче. Небольшое различие при оплате за поставленную воду, как товар и как услугу, заключается в следующем:

Вода как **товар**. Как уже упоминалось, сама вода бесплатна, но есть определённые затраты на её очистку, обеззараживание и т.д. Вследствие чего она уже меняет свои свойства, по сути, не отличаясь от воды, продаваемой в бутылках.

Вода как **услуга** – это сам процесс подачи и затраты необходимые для ее подачи: содержание системы, трубы, насосы, электроэнергия и многие другие расходы.

Для чего важно разделять подаваемую питьевую воду на товар и услугу? Конечно такое разделение условно, оно не отображается в счетах, вы платите за все в общем, но вот требования к качеству воды могут быть как к товару – безопасность, вкус, цвет, запах и другие параметры, так и как к услуге - бесперебойность, реакции при авариях, своевременный периодический ремонт системы и другие необходимые расходы. Соответственно в ежемесячную плату за поставленную воду должны быть включены все расходы поставщика: по производству, передаче, содержанию и обслуживанию водопроводных сетей, другие технические, а также административные расходы поставщика. Таким образом, осуществляя платежи за воду - это ваша обязанность – вы покрываете в индивидуальном порядке со своей стороны все расходы по подаче питьевой воды.

Еще детали? Да, есть еще особенности взаимоотношений в сфере питьевого водоснабжения. Это если питьевая вода в ваш дом, или двор поставляется Ассоциацией водопользователей (АВП). В этом случае если гражданин является **членом** Ассоциации, то он уже не **потребитель**. АВП – это объединение граждан для удовлетворения своих нужд в питьевой воде. Собираемые с членов членские взносы – это не платежи за воду! Это распределенные расходы на содержание системы водоснабжения, которая закреплена за Ассоциацией (в собственности или в пользовании). Выглядит это так, АВП планирует и рассчитывает расходы на содержание, ремонт и эксплуатацию системы водоснабжения обычно на год, делит на 12 месяцев и получается сумма расходов, которая должна собираться в месяц с членов ассоциации. Далее, разделив эту

сумму между членами, можно определить сумму членских взносов каждого. Члены АВП ничего не **покупают**, они **тратят свои** деньги на содержание **своей** системы водоснабжения. Они могут принимать участие в определении суммы расходов, могут быть избраны в руководящие органы АВП, могут потребовать финансовую документацию и соответствующие отчеты о расходовании средств. Два важных момента по АВП:

- ⇒ Членство в АВП добровольное, поэтому если граждане, потребляющие воду из этой же системы водоснабжения (которая находится в ведении АВП) не хотят быть ее членами, они могут стать **потребителями**, просто заключив договор на поставку питьевой воды. В этом случае они «покупают» услуги АВП, а не оплачивают членские взносы.
- ⇒ Закон «Об Ассоциациях водопользователей» от 21 ноября 2006 года, не имеет отношения к ассоциациям водопользователей питьевой воды, так как данный закон регулирует отношения, связанные с использованием воды для **уригации**. Специального закона об ассоциациях водопользователей **питьевой воды** в Таджикистане пока нет.

Кто они - поставщики?

Рассмотрим противоположную сторону отношений в питьевом водоснабжении – поставщиков воды. Как уже было отмечено, мы платим за воду и как за товар, и как за услугу по её поставке. Это означает, что по Закону «О защите прав потребителей», Ваш поставщик является одновременно и **продавцом** и **исполнителем**.

Продавец, согласно настоящему закону – «организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям....». То есть ваш поставщик питьевой воды (в лице местного водоканала, райкомхоза, или отделения ГУП ЖКХ), выступает **продавцом** воды, как товара.

Кроме того, ваш поставщик воды, выступает также и **исполнителем** услуг по подаче питьевой воды в ваш дом, квартиру, двор, или махаллю. **Исполнитель** по настоящему закону – «организация, независимо от ее формы собственности, а также индивиду-

альный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям....».

Исключение из правил, это Ассоциация водопользователей, но только по отношению к своим членам, как было указано выше. Отношения между членом и ассоциацией это не отношения поставщика и потребителя. И конечно, если АВП поставляет воду по договору гражданам, которые не являются членами ассоциации и соответственно получает платежи. В этом случае АВП становится поставщиком и соответственно обладает всеми правами и обязанностями поставщика по закону «О защите прав потребителей».

Между руководством АВП и их членами также есть определённые взаимные права и обязанности, которые, в том числе, могут быть направлены на решение проблем с качеством подаваемой питьевой воды. Эти нормы отражаются в уставе АВП.

А есть различия в ответственности поставщиков перед потребителями и другими категориями абонентов?

У поставщика питьевой воды могут быть контракты не только с потребителями – с физическими лицами, но также и с организациями, с бизнес структурами, с больницами, школами и разными другими категориями абонентов. Различия в ответственности, конечно же, есть:

- ⇒ **в случае** с потребителями многие вопросы этих отношений уже предопределены Законом «О защите прав потребителей» и другими законодательными актами Таджикистана. Например, вопрос обслуживания сетей и водопроводного оборудования, нормы перерывов в подаче воды, количество потребляемой воды и многие другие вопросы, даже в целом предопределено содержание договора между поставщиком и потребителем. Соответственно, поставщик не может изменить эти правила и нормы закона в свою пользу.
- ⇒ **в случае же**, когда абонентом («покупателем») питьевой воды выступает организация, то у поставщика есть определенная свобода в действиях по отношению к обратной стороне договора. Поставщик и абонент в этом случае могут предусматривать различные условия договора по согласованию друг с другом: во-

просы подключения, обслуживания, аварийной службы, наличия и отсутствия счетчика и другие вопросы.

В целом закон более «суров» по отношению к поставщику, когда обратной стороной договора выступает потребитель, так как уже было указано выше, потребитель слабая сторона в этих отношениях.

...и государство

В советское время роль государства в сфере питьевого водоснабжения была гораздо более всеобъемлющей. Сегодня же, как и полагается в рыночной экономике, государство заняло роль органа, устанавливающего «правила игры» для сферы, а потом регулирующего споры, возникающие в сфере в соответствии с установленными правилами. Правилами в нашем случае выступают законы, от конституции и общих законов, до узко специфичных отраслевых законов. Это тоже роль одной из ветвей государственной власти – законодательной.

Но потребители, а также и поставщики на практике чаще сталкиваются с регулирующей ролью государства. Исходя из специфики сектора, достаточно большое количество различных организаций вовлечены в регулирование различных аспектов питьевого водоснабжения. Регулирование в водном секторе Республики Таджикистан осуществляется рядом государственных организаций общей и специальной компетенции, от профильного министерства до агентств, ведомств и подразделений, курирующих различные аспекты водного сектора и возникающих отношений в сфере.

⇒ Министерство энергетики и водных ресурсов Республики Таджикистан

Министерство является центральным органом исполнительной власти, осуществляющим деятельность по разработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сферах топливно-энергетического комплекса и водных ресурсов. В его полномочия также входят регулирование деятельности предприятий и организаций соответствующих министерств и ведомств, местных исполнительных органов государственной власти и международных организаций, независимо от форм собственности, занимающихся использованием водных ресурсов, согласование на вы-

дачу разрешений на строительство водохозяйственных объектов. А также вопросами согласования определения мест для строительства объектов, влияющих на состояние вод.

⇒ **Министерство здравоохранения**

Министерство, а точнее его часть - Санитарно-Эпидемиологический Надзор (СЭН) обеспечивает надзор санитарного и эпидемиологического состояния окружающей среды и питьевой воды в централизованных и нецентрализованных системах и источниках водоснабжения.

⇒ **Главное управление геологии при Правительстве Таджикистана - «Геологияи Тоҷик»**

Этот орган больше интересен поставщикам, потребителей он может заинтересовать, только если возникнут спорные вопросы. Потому что управление геологии занимается разработкой и реализацией мер, направленных на удовлетворение потребностей экономики государства в подземных водах, осуществление ведомственного контроля по рациональному и комплексному использованию и охране подземных вод.

⇒ **Комитет охраны окружающей среды при Правительстве Таджикистана**

Комитет по охране окружающей среды осуществляет государственный контроль над соблюдением всеми водопользователями водоохранного законодательства страны, стандартов и правил в области рационального использования и охраны водных ресурсов, а также - лицензирование в установленном порядке специального водопользования (кроме орошения) из всех природных источников.

⇒ **Местные исполнительные органы государственной власти областей, городов и районов**

Местные органы в пределах своей компетенции занимаются обеспечением питьевой водой и санитарией, охраной и развитием централизованных и нецентрализованных систем и систем распределения питьевой воды потребителям. Размещением и вводом в эксплуатацию предприятий, сооружений и производством работ на водных объектах на своей территории. Согласно нормам Водного Кодекса местные органы осуществляют выдачу разрешений на пользование подземными водами, не используемыми для централизованного водоснаб-

жения и работающих без принудительного понижения уровня воды.

⇒ **Органы самоуправления посёлков и сёл (джамоаты)**

Орган самоуправления поселков и сел – джамоат - избирается избирателями посёлков и сёл и решает вопросы местного значения в пределах своих полномочий. Джамоат также занимается решением вопросов местного значения, в том числе содержанием **источников водоснабжения**. Также, согласно нормам Водного Кодекса, джамоат осуществляет выдачу разрешений на пользование подземными водами, не используемыми для централизованного водоснабжения.

⇒ **Антимонопольная служба при Правительстве Таджикистана**

Антимонопольная служба осуществляет государственное регулирование и контроль реализации тарифной политики в РТ, в том числе, в питьевом водоснабжении и санитарии, ирригации. Кроме того, отдел защиты прав потребителей Антимонопольной службы является главным государственным органом по защите прав потребителей, в том числе потребителей услуг питьевого водоснабжения.

⇒ **Таджикстандарт**

Агентство по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции при Правительстве Республики Таджикистан - «Таджикстандарт» обеспечивает решение вопросов стандартизации, метрологии и сертификации в области питьевого водоснабжения и санитарии. Также Агентство является государственным органом, осуществляющим контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) по Закону «О защите прав потребителей». В рамках своей компетенции также принимает обращения граждан, имеет право инициировать соответствующие проверки по объектам питьевого водоснабжения.

⇒ **ГУП ЖКХ**

Специальное место в структуре регулирующих органов также занимает ГУП ЖКХ, который, несмотря на то что не является в отличие от всех предыдущих организаций государственным органом, является коммерческим предприятием, учрежденным государством. Постановлением Правительства РТ от 31 де-

кабря 2011 года за № 679 уполномоченным органом в сфере питьевого водоснабжения было назначено Государственное Унитарное Предприятие «Хочагии Манзилию Коммунали». Задачи уполномоченного органа заключаются в выполнение государственных программ по развитию систем питьевого водоснабжения и рационального использования финансовых средств, выделяемых на эти цели.

На первый взгляд регулирующих органов достаточно много, но важно помнить, что ни один из них не может напрямую решить ваши проблемы с питьевой водой. Кто-то из этих органов контролирует процесс, кто-то занимается исполнением законов, кто-то разрабатывает и внедряет общие правила для водоснабжения, кто-то участвует в разработке законов, а кто-то имеет право рассудить ваши споры. Напрямую же в отношении по питьевому водоснабжению главную роль всегда будет играть поставщик, государство же играет больше посредническую роль, помогая решать ваши споры. Конечно это в идеале, иногда же бюрократическая машина или коррупционные схемы могут иногда только помешать в достижении согласия между поставщиком и потребителем. Это издержки сегодняшнего дня, но время идет и все меняется, поменяется и эта ситуация, в чем должен быть вклад каждого из нас.

Итак, у нас основные три стороны, но нельзя не упомянуть еще одного игрока, который есть сегодня в секторе питьевого водоснабжения – это международные организации, агентства, многосторонние банки, которые оказывают различную помощь в становлении и развитии питьевого водоснабжения. Обычно это не прямые участники этих отношений, вся их деятельность реализуется в рамках запросов правительства нашей страны, которые отображаются в соглашениях о партнерстве. Затем это выражается в различных проектных инициативах, которые реализуются на грантовой – безвозмездной, или на кредитной основе. Несмотря на не прямое участие, тем не менее, их вовлечение существенное, они предоставили большую часть инвестиций в сектор за последние 20 лет, следовательно, имеют часто гораздо больший вес, чем все остальные участники отношений по питьевому водоснабжению.

Наконец, а как наиболее верным путем можно разобраться в спорных ситуациях, как определить ответственность и задачи каждого? Для этого и есть целый ряд законов, которые помогают разобраться более предметно в обязанностях сторон этих отношений. Об этом в следующей главе.

Глава 3.

Питьевая вода: Ваши права и обязанности

Права определяют границы нашего поведения и возможностей, обязанности же определяют границы нашей ответственности. И чем более четко обрисованы наши права и обязанности, тем меньше споров и разногласий. Во взаимных отношениях наши **права** становятся для кого-то **обязанностью**, наоборот права поставщика становятся нашей обязанностью.

Наши законы, несмотря на достаточно большое количество самых различных законодательных актов, до недавнего времени не содержали специальных отдельных норм, регулирующих взаимные права и обязанности в питьевом водоснабжении. Это понятно, законы не могут регулировать каждую отрасль детально, поэтому для смежных и схожих отраслей существуют общие нормы. Однако важность сектора для страны продиктовала необходимость разработать и принять специальный закон, посвященный питьевому водоснабжению. И в 29 декабря 2010 года был подписан закон «О питьевой воде и питьевом водоснабжении». Он регулирует отношения в области питьевой воды и её снабжении и устанавливает государственные гарантии по обеспечению населения питьевой водой.

Кроме того, питьевое водоснабжение объединено в других законах с электро, газоснабжением и с другими видами жилищно-коммунальных услуг. Общий обзор наиболее важных для сектора законов в главах этой книги позже, а пока об основном - о **правах и обязанностях сторон**.

Наиболее четко права и обязанности сторон в водоснабжении отражены в следующих нормативно-правовых актах:

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

в Законе РТ «О питьевой воде и питьевом водоснабжении» от 29 декабря 2010 года

Закон регулирует в целом сферу питьевого водоснабжения, затрагивая многочисленные другие вопросы, возникающие в процессе питьевого водоснабжения, от прав собственности на системы питьевого водоснабжения и роли государства до регулирования взаимоотношений между собственниками систем питьевого водоснабжения, организациями, которые управляют системами питьевого водоснабжения (операторами) и потребителями услуг по питьевому водоснабжению. Из 25 глав данного Закона, 2 посвящены регулированию прав и обязанностей поставщиков и потребителей:

⇒ **Статья 21. Права и обязанности собственников систем питьевого водоснабжения и организаций водоснабжения**

Данная статья *объединяет и разделяет* некоторые права и обязанности собственников и организаций водоснабжения. Конечно, потребителя обычно мало интересует, кто является собственником системы питьевого водоснабжения, так как более важен непосредственно поставщик, организация, которая непосредственно оказывает услуги по питьевому водоснабжению.

Другая особенность статьи в том, что она направлена не только на потребителей – физических лиц, но и на другие категории абонентов.

ПРАВА поставщиков и собственников систем водоснабжения:

1. Собственники систем питьевого водоснабжения и организации водоснабжения имеют право:

В данной части статьи 21, во-первых, рассматриваются права поставщиков и собственников систем, во-вторых, собственники систем питьевого водоснабжения и организации водоснабжения здесь объединены. Потому что этими правами они наделены параллельно, но применять их могут соответ-

ственно ситуации, или наличие договора. Пример такого применения в следующем пункте.

- требовать с потребителей питьевой воды своевременную оплату за фактический поданный объем воды в соответствии с двусторонним договором;

Если собственник системы государство, а воду поставляет вам по договору государственное предприятие, то соответственно прямо государство, в лице местного исполнительного органа не имеет права требовать своевременную оплату за воду. Это право предприятия ими же созданного. И наоборот, если систему построил частный инвестор и сам занимается ее управлением и подписывает с вами договор, то соответственно он имеет право прямо требовать оплату за поданное количество воды. В общем сложности тут никакой нет, просто предусмотрительность на разные ситуации на практике. Потребителю же надо просто ориентироваться на то, что право требовать оплату имеет та организация, которая непосредственно и поставляет вам воду.

- в соответствии с действующим законодательством возбуждать иски о возмещении ущерба, причиненного физическими лицами загрязнением и (или) истощением водоисточников, а также поломкой систем питьевого водоснабжения.

Если в предыдущей части этой статьи право зависело от договора, то тут право зависит от пожелания собственника системы, или оператора. Если кто-то причинил ущерб, то иск может возбудить и оператор и собственник, или они могут подать иск вместе.

Что здесь важно потребителю? Бережно относиться к источникам воды, к системе водоснабжения ну и не причинять намеренно ущерб источнику воды, элементам системы, или системе в целом.

ОБЯЗАННОСТИ поставщиков и собственников систем питьевого водоснабжения в данном законе расписаны гораздо подробнее. Пункт 2 статьи 21 посвящен только поставщикам, то есть организациям питьевого водоснабжения и собственникам, которые сами занимаются эксплуатацией своих систем, то есть тоже, по сути, являются собственниками и операторами в одном лице. Приведенные обязанности не только обязанности

перед потребителями, там также есть обязанности экологического, социального характера.

Итак.

2. Организации водоснабжения и собственники систем питьевого водоснабжения, непосредственно эксплуатирующие их, обязаны:

- соблюдать технологические условия, отвечающие нормативным требованиям питьевой воды;

То есть технология подачи воды должна обеспечить чистую, без посторонних примесей и запахов воду, но главное она должна быть безопасной для жизни и здоровья. Эта обязанность имеет прямое отношение к потребителям.

- обеспечивать нормы непрерывной подачи питьевой воды в первоочередном порядке для удовлетворения потребностей населения, а также предприятий пищевой промышленности и медицинских учреждений;

Данная норма носит социальный характер устанавливая приоритет граждан в удовлетворении их нужд в питьевой воды. То есть сначала воду в необходимом объеме получают граждане-потребители, затем предприятия пищевой промышленности и медучреждения, и только потом другие категории пользователей.

- использовать оборудование, материалы и химические реактивы, разрешенные для применения в деятельности по снабжению питьевой водой, при наличии сертификата соответствия установленным требованиям;

Данная норма направлена на обеспечении безопасности поставляемой воды для жизни и здоровья потребителей

- вести учёт использованной питьевой воды;

Обеспечение учета воды, использованной потребителями – задача поставщика, именно он должен, производя соответственный учет по счетчикам или нормативам потребления, произвести расчеты для оплаты по услугам.

- не допускать использование питьевой воды для производственных нужд предприятий, технологические процессы которых не требуют применения питьевой воды, при условии, если это ухудшает снабжение питьевой водой населения;

Также приоритет отдан населению, промышленные предприятия могут вообще не получить воды, если её не хватает потребителям, но это относится к предприятиям, технологические процессы которых не требуют питьевой воды. А если требуют? То пункт выше, сначала население, потом другие категории.

- организовать контроль качества питьевой воды в соответствии и на основе выверенных лабораторных или стандартизированных методов и своевременно информировать потребителей об ухудшении качества питьевой воды;

Снова право на безопасность потребителей: обязанность постоянного мониторинга качества, организация своевременного оповещения потребителей, если что-то произошло.

- своевременно оповещать местные исполнительные органы государственной власти, уполномоченные органы по охране окружающей среды, органы государственного санитарно-эпидемиологического надзора при катастрофах и других чрезвычайных ситуациях, воздействующих на состояние источников и систем водоснабжения, а также при несоответствии качества питьевой воды требованиям действующих санитарных норм и правил;

Поставщики обязаны оповещать о различных угрозах источникам воды и системам водоснабжения и об изменении качества воды также и соответствующие государственные органы. Потребителей оповещать для того, чтобы они воздержались от потребления воды, а государственные органы для помощи в устранении последствий при катастрофах и чрезвычайных ситуациях.

- беспрепятственно допускать представителей органов государственного санитарно-эпидемиологического надзора, уполномоченных государственных органов по использованию и охране вод и охране окружающей среды для обследования объектов и сооружений водоснабжения;

Это обязанности поставщиков перед различными регулирующими и контролирующими государственными органами, которые призваны обеспечивать надзор над безопасностью.

- соблюдать нормативы хозяйственной и другой деятельности, установленные для зон санитарной охраны источников и систем питьевого водоснабжения;

Обязанность поставщиков соблюдать санитарные правила при ведении своей деятельности.

- не допускать нарушения прав других водопользователей и нанесения ущерба окружающей среде;

Источник воды может быть один для нескольких пользователей, к примеру – река. В этом случае поставщик обязан уважать права других пользователей и беречь окружающую среду.

- выделять средства для текущего и капитального ремонта систем водоснабжения;

Очень важная обязанность не имеет прямого отношения к потребителям в краткосрочной перспективе, но в долгосрочной имеет важное значение.

Сегодня большинство систем питьевого водоснабжения не имеет точных расчетов по своей хозяйственной деятельности и данных о средствах, необходимых для текущего и капитального ремонта. Собираемые средства зачастую тратятся на операционные расходы, то есть заработную плату, содержание персонала и конторы. Поэтому выделение средств на текущий и капитальный ремонт вменяется в обязанность поставщика! Эти средства, понятное дело, должны быть рассчитаны и добавлены в тарифы на питьевое водоснабжение.

- обеспечивать защиту водоисточников от загрязнения, пересыхания и истощения, а системы водоснабжения - от повреждения.

То есть не только качать воду и “продавать услуги”, но и заботиться об источнике воды и системе водоснабжения, быть экологически и социально ответственным за свою деятельность.

В целом данный закон не предусматривает детальной ответственности перед потребителем, а рассматривает права и обязанности поставщиков и собственников систем водоснабжения обобщено.

⇒ **Статья 22. Права и обязанности потребителей питьевой воды**

Если закон «О защите прав потребителей» выделяет потребителей, как граждан приобретающих, использующих, или имеющих намерение приобрести товары, работы и услуги для личных, семейных, бытовых нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, то закон «О питьевой воде и питьевом водоснабжении» вводит другое понятие «потребители питьевой воды». Ими, согласно определению в статье 1 закона являются «физические и юридические лица, использующие питьевую воду для собственных нужд». Законодатель объединил в данном законе все категории пользователей услуг питьевого водоснабжения, что означает одинаковый правовой режим для всех категорий. Но по тексту закона есть нормы, которые касаются только физических лиц, как например выше в описании статьи 21 установлен приоритет населения в обеспечении водой.

Таким образом, статья 22 содержит всех «потребителей питьевой воды», - и граждан и организаций вне зависимости от целей.

ПРАВА потребителей питьевой воды:

1. Потребители питьевой воды имеют право:

- на обеспечение их питьевой водой в соответствии с нормативами качества и нормами водопотребления из централизованных и нецентрализованных систем питьевого водоснабжения;

Потребители имеют право на качество подаваемой воды, соответствующее нормативам качества⁵ и нормам водопотребления, это, как указывалось ранее, характеристика воды как товара.

⁵**Нормативы качества** - совокупность установленных научно - исследовательскими методами и регламентированных санитарными правилами допустимых показателей химического и микробиологического состава и органолептических свойств питьевой воды (вкус, цвет, запах, температура), гарантирующих её безопасность и безвредность для здоровья человека. Статья 1 «Основные понятия», Закон РТ «О питьевой воде и питьевом водоснабжении»

- требовать контроля качества питьевой воды, доставляемой централизованными и нецентрализованными системами;

Потребители имеют прав на контроль качества, то есть могут такой контроль запросить. Норма конечно хорошая, но на практике просить контроль качества воды у поставщика нелогично, такой контроль должна проводить независимая сторона. Но право такое есть.

- в соответствии с порядком, предусмотренным законодательством Республики Таджикистан, своевременно получать исчерпывающую информацию о качестве питьевой воды и возможных перебоях в водоснабжении;

Важная норма, которая обеспечивает превентивный характер, то есть потребитель имеет право на информацию, причем при необходимости поставщик должен сообщать информацию заблаговременно.

- в установленном порядке инициировать проведение санитарно-эпидемиологической и общественной экологической экспертизы и представлять их результаты соответствующим государственным органам;

Потребители питьевой воды имеют право проводить санитарно-эпидемиологическую и общественную экологическую экспертизу, но в установленном порядке. Однако такого порядка специально для случая с питьевой водой нет, поэтому можно воспользоваться общим порядком, который более или менее расписан в соответствующем санитарно-эпидемиологическом и экологическом законодательстве. В общем, опять норма хорошая, но на практике применима с трудом. Единственное, что остается делать гражданам-потребителям – обращаться с заявлением в соответствующие органы, а это можно сделать и без этой нормы.

- требовать возмещение вреда, причиненного им в результате снабжения их питьевой водой, несоответствующей нормативным требованиям.

Понятно, что питьевая вода плохого качества может нанести ущерб здоровью и подвергнуть опасности жизнь, это тоже ущерб и моральный, и материальный. Но вода может нанести и другой ущерб. Например, периодические отключения воды могут привести к ускоренному износу труб и т.д.

2. Физические лица имеют право первоочередного снабжения их питьевой водой из централизованных и нецентрализованных систем водоснабжения в соответствии с нормативами качества и нормами водопотребления.

Данная норма идет вторым пунктом в 22 статье, это тоже право, точнее это закрепление приоритета потребителей - физических лиц перед другими категориями потребителей питьевой воды.

ОБЯЗАННОСТИ потребителей питьевой воды:

3. Потребители питьевой воды обязаны:

- соблюдать санитарные и другие нормы и правила в сфере водоснабжения, а также требования, установленные настоящим Законом;

Потребители обязаны, конечно, соблюдать нормы и правила в сфере водоснабжения, но есть различия между потребителями. Потребители-организации могут привлечь специалистов, чтобы разобраться в сложностях норм и правил, потребитель - физическое лицо не имеет такой возможности. Поэтому такие правила могут и должны отличаться, они должны быть понятны и доступны гражданам-потребителям и не должны требовать от них специальных знаний и навыков для того чтобы понять и применить их.

- не допускать загрязнения, засорения и истощения водоисточников, а также повреждения систем водоснабжения;

обязанность имеет отношение к социальной и экологической ответственности граждан и организаций, пользующихся услугами питьевого водоснабжения, но не является ответственностью по договору перед поставщиком.

- рационально и эффективно использовать питьевую воду в быту и на производстве;

Это тоже обязанность, хоть и выглядит как пожелание. Это также обязанность не перед поставщиком, а скорее перед природой, так же как другие виды экологической ответственности.

- своевременно оплачивать услуги за водоподачу в соответствии с установленными тарифами;

Эта норма имеет прямое отношение к взаимным правам и обязанностям потребителей и поставщиков, что является основным предметом данной главы.

- своевременно оповещать местные исполнительные органы государственной власти, органы государственного санитарно-эпидемиологического надзора, уполномоченные государственные органы по охране окружающей среды и организации водоснабжения о намерениях и действиях физических и юридических лиц, которые могут привести к загрязнению и (или) засорению источников водоснабжения;

Опять же, в качестве обязанности эта норма выглядит странной. Предупреждать о плохих намерениях третьих лиц по отношению к источнику питьевой воды конечно в интересах потребителей, но это, по сути, не может быть обязанностью, за невыполнение которой потребитель может понести какое-то наказание. Это скорее взывание к гражданской сознательности потребителя.

- сообщать о неудовлетворительном состоянии указанных систем в организации водоснабжения.

Это тоже скорее пожелание, чем обязанность. Другой момент – уровень подготовки потребителя может быть недостаточным, чтобы определить является ли состояние системы неудовлетворительным.

Права и обязанности сторон в Законе «О питьевой воде и питьевом водоснабжении» носят общий характер, отражают разные характеристики обязательств, иногда социальные, гражданские или экологические. Права и обязанности отраженные в Правилах подключения к инженерным сетям и предоставления коммунальных услуг отражают взаимные права и обязанности в питьевом водоснабжении более детально.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ В

«Правилах подключения к инженерным сетям и коммунального обслуживания» от 3 июня 2014 года

Данные Правила заменили предыдущие «Правила подключения к инженерным сетям и предоставления коммунальных услуг», утвержденные Постановлением Правительства Республики Таджикистан 1 октября 2009 года. Больших изменений данные Правила не претерпели, за исключением ряда редакторских правок. «Правила» также регулируют отношения, возникающие при пользовании другими коммунальными услугами, такими как, снабжение электрической энергией, природным газом и теплом.

Итак, права и обязанности сторон при питьевом водоснабжении, но сначала о договоре.

Договор

Отношения должны начинаться с взаимного детального соглашения, таким соглашением в нашем случае выступает договор на питьевое водоснабжение. Как показывает практика Союза Потребителей, формально подписанных договоров сегодня нет у большинства потребителей, а если и есть, то они были подписаны много лет назад и никто в них практически не заглядывал. Однако это основной документ, который формально является вашим основанием для взаимных претензий.

Возникает вопрос, если договора нет, значит, нет прав и нет обязанностей?

В соответствии с нормами закона вы вступаете в договорные отношения с момента первого «подключения» к водопроводной сети, то есть, как только к вам провели воду, во двор, на улицу, в дом, даже если у вас нет формального заключенного договора. Общие условия договора уже predeterminedены законами, так что подписанного договора у вас может и не быть, а права и обязанности у обеих сторон уже есть.

Рассмотрим ситуацию, когда такой договор у вас есть: согласно «Правилам подключения к инженерным сетям и комму-

нального обслуживания», пункт 42, в договоре с потребителем должны быть указаны:

- **качество услуг, режим предоставления услуг и нормативные объемы потребления;**

В договоре должно быть указано, собственно, за какой объем вы будете платить. Понятно, узнать объем потребляемой/поставляемой воды без счетчика на воду невозможно. Тем более если вода поставляется ни к вам во двор, а на вашу улицу для вас и нескольких соседей вокруг. Поэтому есть нормы потребления, рассчитанные обычно с учетом двух факторов 1) технические условия – мощность насосов при их наличии, диаметр трубы и можно посчитать, сколько воды можно потенциально получить; 2) Санитарно-гигиенические аспекты - а сколько надо человеку воды для питья и других гигиенических нужд. Такие нормы и нормативы были разработаны еще в советское время с учетом климатических особенностей. Сегодня они тоже применяются в зависимости от типа системы водоснабжения. В общем, в договоре должно быть указано за какой объем воды вы будете платить.

- **порядок и сроки устранения неисправностей и аварий в пределах ответственности использования;**

Неприятности случаются в жизни с завидным постоянством и авария одна из них. Избежать аварий полностью конечно невозможно, но быстро ликвидировать причину и устранить последствия нужно и важно. Поэтому одним из пунктов договора должен быть порядок и срок устранения аварий. На практике сегодня такого порядка и сроков нет нигде, ни в одном из договоров на жилищно-коммунальные услуги. Но это не значит, что данная норма не работает, вы имеете право и должны это требовать. Союз Потребителей также сегодня работает с поставщиками над новым типом договоров для разных услуг, надеемся скоро текущая ситуация поменяется в лучшую сторону.

- **установленные размеры и условия оплаты, расчетный период и сроки внесения платежей, неустойка за несвоевременную оплату услуг;**

Когда платить, в какие сроки, и что будет, если потребитель не внесет оплату своевременно, то есть неустойка («штрафные» санкции для нас привычной, но это не штраф, а компенсация

за несвоевременно полученный поставщиком платеж) – это все также должно быть указано в договоре. Платить своевременно это обязанность потребителя, понятное дело, не имея вовремя оплаты за воду, поставщик просто не сможет выполнять свои функции, поэтому санкции, неустойка нерадивым потребителям важна и нужна как поставщику, так и потребителю для получения качественных и стабильных услуг. Но, конечно, «любое» наказание должно быть заслуженно.

- **ответственность исполнителей за несвоевременное устранение аварий и предоставление услуг;**

В свою очередь в договоре должна также быть предусмотрена ответственность поставщика за нерасторопность с устранением аварий и качеством услуг. Согласно одному из пунктов выше, в договоре должны быть указаны сроки устранения аварий. Ответственность за нарушение этих сроков и должна быть предусмотрена по этому пункту. Ответственность, как и в пункте выше, материальная, то есть неустойка. Так как на практике, в договорах нет сроков, то соответственно этот пункт тоже пока отсутствует.

- **технические характеристики инженерного оборудования жилых помещений (при необходимости);**

В некоторых случаях к договору необходимо прилагать характеристики инженерного оборудования, схемы электропроводки, например, или указания технических деталей мощности и других характеристик. Это определяется спецификой, объемом, или сложностью потребляемой услуги.

- **права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя;**

Основные права и обязанности предусмотрены самими Правилами, их и необходимо указать, при необходимости дополнив в договоре.

- **условия прекращения оказания услуг**

В договоре должны быть указаны условия и случаи, при которых оказание услуг может быть прекращено. Здесь должны быть предусмотрены условия отключений при задолженности, при авариях, при профилактических работах, при нарушениях со стороны потребителей и другие возможные случаи и, соответственно, условия и порядок прекращения услуг.

Все перечисленные пункты должны в обязательном порядке присутствовать в вашем договоре с поставщиком питьевой воды. Так что как видите, гораздо полезнее иметь договор и применять его на практике, чем позабыть об его существовании.

Перейдем к правам и обязанностям сторон (Раздел 7 Правил):

Права и обязанности потребителей

Потребитель имеет ПРАВО:

- **на получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;**

Понятно, что вода, поставляемая вам должна быть безопасна для жизни и здоровья, но кроме этого, действия поставщика не должна подвергать ущербу также и ваше имущество, к примеру, если прорыв трубы подтопил ваш дом, это ущерб, нанесенный вам, конечно, при наличии вины поставщика.

- **требовать от исполнителя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг. А также морального вреда в размере и порядке, определенном в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;**

Если вы получили некачественную услугу, поставленная вам вода стала причиной болезней и отравлений, значит было нарушено ваше право, указанное в первом пункте. А воспользовавшись вашим правом, изложенном в этом пункте, вы можете потребовать полного возмещения понесенных вами убытков. К примеру: расходы на лечение, на покупку бутилированной воды на время отсутствия воды, ну и другие схожие расходы.

- **не производить оплату услуг за время перерывов. Прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда;**

Нет воды, не денег. Конечно, покажется сложным производить перерасчет, но на самом деле, можно обратиться к до-

говору, где описана норма получения вами питьевой воды, пропорционально которой и можно произвести такой перерасчет, на время ее отсутствия. Кстати, тут не разницы, по вине поставщика это произошло или нет, так как есть только факт, что воды не было, а деньги за нее были получены, значит надо произвести перерасчет. На практике такие перерасчеты со стороны потребителей редко, но были затребованы и произведены.

- **устранение выявленных недостатков в предоставлении услуг со стороны исполнителя, требуемые в установленные договором сроки;**

Одним из пунктов договора, как было указано выше, является наличие сроков для устранения недостатков в предоставленной услуге. А вот следование этим срокам это обязанность поставщика, а соответственно право потребителя требовать их выполнения.

- **обратиться в государственные или судебные органы в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, в случае нарушения его прав;**

Если судить по законам нашей страны, то у нас просто «куча» прав, но есть большие сомнения, что эти права соблюдаются. Поэтому правилами нам дается еще одно право – на получение государственной и судебной защиты.

Законодатель разделил государственную и судебную защиту, но на самом деле, судебная защита, это тоже государственная защита, это тоже ветвь государственной власти. Но в соответствии с контекстом это означает, что для защиты государством должны быть созданы и другие органы, которые призваны защитить указанные в этих правилах ваши права.

У любой медали есть обратная сторона, а у прав - обязанности. «Правила» предусматривают не только обязанности потребителя, но также и то, что делать потребителю запрещается. Нарушение этих обязанностей также может привести к моральному и материальному ущербу, но на этот раз уже у поставщика.

Итак, потребитель ОБЯЗАН:

- **своевременно, в установленные договором сроки, оплачивать предоставленные услуги;**

Это обязанность, важная обязанность. Потребителю, чтобы иметь возможность требовать выполнение своих прав, надо сначала выполнить свою главную обязанность - оплатить. А потом уже у вас появится и моральное и материальное право требовать качества, бесперебойной подачи, ну и просто чистую питьевую воду себе домой.

- **рационально использовать услуги по их прямому назначению;**

В Таджикистане нет разделения на питьевую и техническую воду, то есть воду, которую не используют для питья, а для других нужд, например для туалета, как в некоторых странах. То есть такую воду специально не очищают и не обеззараживают. Да, у нас нет такой воды, но использовать очищенную, питьевую воду для полива огорода под балконом, согласитесь, нерационально. Или держать кран постоянно открытым, потому что прокладка прохудилась. В общем, рациональное использование воды это ваша обязанность.

- **не совершать действий, нарушающих порядок пользования услугами, установленный договором и настоящими Правилами;**

Не мешать другим потребителям, не мешать поставщику, вообще соблюдать обычный порядок для пользования этими услугами.

- **соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;**

По сравнению с электричеством, или снабжением природным газом, вода не представляет мгновенной опасности, но неприятностей может принести предостаточно, поэтому соблюдение правил и техники безопасности это тоже ваша обязанность.

- **допускать представителя исполнителя для устранения аварии, осмотра инженерного оборудования, приборов учета и контроля**

Часть водопроводной сети может быть на территории вашего дома, ну или там может быть счетчик на воду. Естественно в таких случаях представитель вашего поставщика должен иметь доступ к необходимому оборудованию. Это конечно не

означает, что «в любое время суток и без повода», а в обычное время и при необходимости.

Потребителю ЗАПРЕЩЕНО:

- **переоборудовать внутренние инженерные сети без разрешения исполнителя**

«Правила», как уже было указано, не только для воды. Соответственно некоторые нормы не имеют прямого применения к питьевой воде, так как по сути сложных инженерных сетей, как, например, в электричестве, здесь нет, за исключением некоторых случаев, поэтому переоборудовать сети без разрешения нельзя.

- **устанавливать, подключать без письменного разрешения исполнителя и использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой электрической сети. А также дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру; подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, включая индивидуальные приборы очистки воды, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам;**

Эта часть норм тоже имеет больше отношение к другим услугам ЖКХ и применима в отдельных случаях.

- **нарушать имеющиеся схемы учета услуг;**

Например, поставщик рассчитывает свои услуги по количеству членов семьи, а потребитель дает заведомо ложные сведения о количестве членов в его семье, это и есть нарушение схемы учета услуг.

- **использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (производить слив воды из системы и приборов отопления).**

Имеет отношение только к теплоснабжению.

Права и обязанности поставщика

В «Правилах» поставщик называется *исполнителем* услуг, в нашем случае исполнителем услуг по питьевому водоснабжению. Права и обязанности поставщика – исполнителя услуг указаны в том же 7 разделе.

Исполнитель имеет ПРАВО:

- **применять меры, предусмотренные договором, в случае нарушения потребителем сроков платежей;**

То есть, если в договоре указан размер неустойки за просрочку платежей потребителей, то требовать эту неустойку это право вашего поставщика.

- **осуществлять контроль над потреблением услуг путем проведения осмотров состояния инженерного оборудования у потребителя**

То есть имеет право, которое было выше закреплено в обязанностях потребителя – допускать представителя поставщика.

Прав, как вы видите на самом деле у поставщика немного, а вот обязанностей гораздо больше:

Исполнитель ОБЯЗАН:

- **своевременно принимать меры по подготовке проекта и заключению договора на предоставление услуг;**

То есть подготовка, да и само заключение договора – это обязанность поставщика, если у вас нет договора, значит, поставщик не выполнил свою обязанность.

- **предоставлять услуги установленного качества (потребительских свойств и режима предоставления);**

Эта обязанность перекликается с правом потребителя на качественные услуги, то есть мы имеем право, а поставщик обязан предоставить услуги установленного качества. Установленное качество, означает, что услуги соответствует принятым стандартам на питьевую воду. Эти стандарты обычно разрабатываются и принимаются санитарно-эпидемиологическими службами.

- **установить по согласованию с местными исполнительными органами государственной власти форму регистрации требований (претензий), предъявляе-**

мых потребителем в связи с нарушением установленного качества услуг и срока устранения недостатков;

Норма, которая также на практике еще ни в одной из сфер ЖКХ не реализована. Но представляет собой достаточно перспективную норму, которая позволяет создать форму для предварительного разрешения споров.

- **принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг потребителю;**

В законах слово «своевременные», означает скорейшие, то есть сделанные в разумные сроки, не затянутые без повода. А был ли этот срок разумным, обычно определяет суд.

- **своевременно информировать потребителей об изменении качества услуг;**

Опять слово «своевременно», то есть в разумные сроки. Но тут следует принять во внимание и другие факторы, например если тарифы повысились, а потребитель был предупрежден в конце месяца, то какие бы не были причины это нельзя считать «своевременным», так как потребителю, по сути, нанесен ущерб.

- **не допускать нарушений технологических процессов и снижения качества услуг, предусматривать меры по повышению потребительских свойств и качества предоставляемых услуг, а также рациональному использованию водных и энергетических ресурсов.**

Это обязанность, но вторая часть звучит как пожелание поставщику. Тем не менее, раз в нормах есть, всегда можно спросить, потребовать – а что сделал поставщик, чтобы «повысить» потребительские свойства, «поспособствовать» рациональному использованию ресурсов.

ДРУГИЕ ЗАКОНЫ

Приведённые закон и правила, хоть и являются специальными нормативно-правовыми актами, все же это лишь часть национального законодательства и есть другие акты, которые, так или иначе, регулируют определённую часть отношений в секторе.

«Иерархия» законов начинается с Конституции, далее следуют кодексы, законы, а уже потом подзаконные акты. Подзаконные акты не могут противоречить всем «вышестоящим» нормативно-правовым актам, и соответственно признаются недействительными полностью, или в той части, которая противоречит.

Ну и наивысшей правовой силой обладают международные правовые акты и договоры, подписанные, или ратифицированные Таджикистаном, в соответствии с которыми могут быть также изменены законы страны.

Краткий обзор законов Республики Таджикистан, имеющие наиболее прямые нормы по отношению к питьевому водоснабжению, приведены в последней главе.

Глава 4.

Питьевая вода: Как защитить свои права?

Крутанули вентиль своего водопроводного крана и в ответ только свист? Или вода с прорвавшей трубы затопила ваш подвал? Не надо сокрушаться, сетовать на судьбу и винить во всем тяжелое переходное время. Поверьте, все в ваших руках, все зависит от вашей активности, последовательности и грамотных действий.

Итак, рассмотрим последовательность ваших действий, как грамотного потребителя.

Возьмем для примера внезапный перерыв в подаче воды.

Почему?

Начнем с того, что в законодательстве Республики Таджикистан понятие **отключение**, рассматривается в трех видах: как перерыв, как ограничение и как прекращение подачи воды. Что можно объяснить следующим образом:

- Представьте ситуацию, у вас 24 часа в сутки есть вода, но в какой-то день на два часа подачу воды прекратили, то есть **был перерыв в подаче**.
- Практически везде в Республике Таджикистан на зимний период, а иногда и на летний, вводится лимит на потребление электричества по определенным часам, что приводит к почасовой соответственно работе насосов и систем, которые работают на электричестве. И поставщик вынужден тоже **вводить ограничение на подачу** воды.
- Наконец, иногда вода отсутствует более суток, а иногда и неделю. В таких случаях **подача воды прекращается**.

Ну, каким бы это отсутствие воды не было, задайтесь в первую очередь вопросом, почему? В предыдущей главе мы уже коснулись вопроса прав и обязанностей сторон, поэтому, узнав причину отключения, вы будете знать нарушены ли ваши права, как потребителя.

Есть много разных способов узнать причины. Конечно, самый легкий способ - пойти к соседям. Часто соседи знают больше, чем сотрудники поставщика. Слухи обычно достоверны. Однако если вы от двух соседей получите три различные, а порой самые невероятные версии, то, конечно, стоит воспользоваться и другими источниками информации.

Самый верный и прямой источник информации – это ваш поставщик. Здесь точно знают причину, почему у вас дома нет

воды. Вы можете позвонить, а можете, если позволяет время и есть желание, дойти до их конторы и спросить там. В любом случае, помните, что поставщик не имеет права скрыть, или не предоставить такого рода информацию. Это ваше право на информацию, закрепленное в Законе «О защите прав потребителей».

В общем, нет разницы, как вы узнаете причину, просто вы должны быть уверены, что информация о причине отсутствия воды достоверна. Затем, ориентируясь на информацию из предыдущей главы, вы сможете самостоятельно проанализировать законность такого отключения. А теперь следующий шаг, надо дать знать вашему поставщику о нарушении ваших прав в письменном виде, описать ваши претензии и требования.

Пишем претензию...

Если возникает конфликт в любых отношениях то, прежде чем разорвать эти отношения, или предпринять какие-то другие радикальные меры, мы сначала пытаемся разобраться, что же случилось. Написание претензии также элемент такого предварительного разбирательства, в том кто прав, а кто виноват. Претензия может быть написана и предъявлена и в форме заявлений, жалоб и коллективных обращений граждан.

Не существует какой-нибудь обязательной формы и требований к написанию претензии, форма претензии относительно свободная. Не надо подбирать особую бумагу и особые чернила. Есть другие правила к написанию претензии, с которыми мы вас сейчас и ознакомим.

Представим, что воду отключили неоправданно затянувшегося ремонта системы.

Образец претензии

Начальнику _____
(наименование вашего поставщика)

От гражданина

(ФИО)

**проживающего по адре-
су _____**

Претензия

(число, месяц, год)

в моем доме (дворе, улице, махалле) была прекращена подача питьевой воды последние 8 дней. При выяснении причин прекращения подачи, выяснилось, что подача прекращена, в связи с ремонтом системы. Однако в соответствии со сроками устранения аварий последствия должны были быть устранены в течение 3 дней.

На основании вышеизложенного и пункта___ «Правил подключения к инженерным сетям и предоставления коммунальных услуг»⁶ требую:

1. Возобновить подачу воды незамедлительно;
2. Произвести перерасчет за время отсутствия воды
3. Возместить убытки, причиненные мне вследствие прекращения подачи воды в размере _____ сомони.

Если мне откажут в удовлетворении моего законного требования, я оставляю за собой право обратиться в суд с иском о принудительном выполнении моих требований, о взыскании неустойки в размере 1% за каждый день просрочки (за задержку), а также о взыскании компенсации морального вреда, причиненного мне вашими незаконными действиями. О принятом решении прошу сообщить мне письменно в установленный Законом срок (10 дней)⁷.

Число _____

Подпись _____

⁶ выберите необходимый пункт из Правил.

⁷ О сроках выполнения требований вашей претензии подробнее в следующей главе. *Примеч. автора*

Вот так, как на образце могла бы выглядеть ваша претензия в этом случае.

Претензия - юридический документ, в котором сообщается о нарушении ваших прав, и выдвигаются конкретные материальные требования, а не просьбы к нарушителю. Чтобы написать претензию не надо быть юристом, так как это довольно просто. В отличие от жалобы, в претензии, как мы отметили, указываются факты нарушения ваших прав, ваши конкретные требования. А также вами, в рамках закона, устанавливаются сроки исполнения ваших требований. И сообщается, что в случае неисполнения этих требований вы будете обращаться в суд, или в другие государственные органы по защите ваших прав.

Да, на первый взгляд претензия кажется сложной. Однако она достаточно просто составляется. Разделим ее условно на несколько частей:

Адресат. С чего начать претензию? С того, кому вы её адресуете и с ваших личных данных. В правом верхнем углу претензии напишите фамилию и инициалы начальника вашего поставщика, если вы их не знаете, то ничего страшного, когда вы придете с претензией в офис поставщика, вам там это сообщат, и вы сможете заполнить пустующую строку. Дальше ваши данные: фамилия, имя и адрес проживания.

Факты. После слова ПРЕТЕНЗИЯ, вы должны описать все факты. Как в примере: дата прекращения подачи (если речь о таком нарушении), причина, лицо, сообщившее вам о причинах (если конечно таковое имеется), наконец сам факт нарушения ваших прав.

Если же имеет место авария, или вам неправильно рассчитали вашу оплату, то и факты должны быть изложены соответствующие.

Требования. Теперь очередь перейти к требованиям.

В нашем примере гражданин требует немедленного возобновления подачи, а также покрытия убытков. Вы вправе потребовать компенсацию, если отсутствие воды стало причиной каких-то дополнительных убытков с вашей стороны. Кстати такие расходы необходимо подтвердить, к примеру, квитанциями. Мы понимаем, что вода, купленная на пару дней, это не так уж и страшно бьет по карману, но если вам пришлось всю

неделю таскать воду из речки и покупать баллоны с питьевой водой? В общем, решать вам в зависимости от того, как вы пострадали.

Главное в требованиях:

- Они должны быть обоснованы (приведите статьи законов)
- Они должны быть краткими и четкими (чтобы сразу бросались в глаза и запоминались)

Предупреждение и сроки. Наконец заключительным станет ваше предупреждение об ответственности за просрочку и невыполнение ваших требований. Текст, приведенный в последнем абзаце претензии, можете смело оставлять на любой претензии по защите ваших прав, как потребителей, потому что эта норма общая для любых ваших требований, как потребителя.

Все: претензия составлена и написана, все необходимые документы к ней приложены. Напоминаем, что самой сложной частью претензии для вас покажется вторая часть - «требования», потому что она требует юридического обоснования.

А теперь: как и что с претензией делать дальше.

Претензию необходимо составить в двух экземплярах. Подписываете оба экземпляра претензии, ставите дату и идете в контору вашего поставщика. Там вручаете вашу претензию в канцелярию, или отдаете в приемную начальника. Там же вам должны отметить дату принятия, или поставить штамп о принятии с датой получения. Один экземпляр с отметкой о дате получения оставляете у себя, второй оставляете у них. Теперь у вас есть основание ждать 10 дней согласно закону.

Кому-то написание претензии может показаться сложным, а может и бесполезным делом. Можем привести такой довод: именно через написание претензий за последние несколько лет Союз Потребителей вернул потребителям свыше 1 000 000 сомони, и защитил права тысяч потребителей.

Конечно же, было бы замечательно, если бы по истечении 10 дней все ваши требования выполнили, а на претензию ответили письменно. Однако бывает, что вы так и не дождалась никакой реакции от вашего поставщика. Самое время обра-

таться к организациям и людям, которые могут и должны вам помочь.

Куда обратиться за помощью?

Конечно законы, пока их не применяют, просто слова на бумаге. Поэтому государство для соблюдения законности во всех сферах правоотношений создает ряд специальных органов, которые вместе обеспечивают выполнение норм действующего законодательства. Кроме того, государство для защиты ваших интересов дает право на объединение в общественные организации. Таковой, к примеру, является Союз Потребителей Таджикистана.

Рассмотрим, как защищают наши права государственные и общественные организации по защите прав и законных интересов потребителей.

⇒ **Государственная защита прав потребителей**

Государство, как мы сказали, создает специальные органы, которые непосредственно обеспечивают соблюдение изданных законных норм. Можно перечислить государственные органы общей компетенции, которые в общем осуществляют надзор над соблюдением законности, такие как прокуратура, милиция и суд.

Но учитывая сложность отдельных норм законодательства, создаются специальные органы, или органы специальной компетенции, которые осуществляют надзор над отдельными сферами закона. Такой сферой также является и защита прав потребителей, и деятельность естественных монополистов, к которым относятся поставщики воды, а также электроэнергия и газа. Эти направления, а также ряд других норм законодательства находятся в сфере полномочий Антимонопольной службы при Правительстве Республики Таджикистан.

Антимонопольная служба, или антимонопольный орган, как дальше мы его будем называть, осуществляет деятельность по двум основным направлениям: контролю за деятельностью монополий, защите прав потребителей. Данные направления деятельности имеют прямое отношение к нашим проблемам, которые возникают при использовании услуг поставщиков энергии.

Контроль над деятельностью монополий. Антимонопольный орган осуществляет контроль над деятельностью монополий, в нашем случае также естественных монополий. Для этого в структуре Службы создан отдел по регулированию деятельности естественных монополий.

Любое повышение цен на воду должно быть согласованно с данным отделом. Именно этот государственный орган может запретить поднимать цены на электроэнергию, питьевую воду, газ, если это необоснованно. Также отдел в целом может регулировать и контролировать всю деятельность естественных монополистов, запрашивать любую информацию, отслеживать и принимать меры по устранению нарушений в деятельности естественных монополистов.

Защита прав потребителей. При Службе существует отдел по защите прав потребителей и контролю за рекламной деятельностью, который является главным государственным органом по защите прав потребителей. Конечно, данный отдел защищает права не только потребителей воды, но и, в общем, потребителей товаров, работ и услуг, для этого ему даны широчайшие полномочия по защите наших прав.

Типовые договора естественных монополистов с потребителями на оказание услуг (те самые наши договора на питьевую воду) проходят через правовую экспертизу и утверждение данными отделами Службы на предмет соответствия их нормам законодательства по защите прав потребителей.

Антимонопольный орган не только осуществляет деятельность, которая способствует предотвращению нарушений наших прав и законных интересов, как потребителей, но также принимает обращения граждан по фактам правонарушений и предпринимает различные меры против нарушителей. Служба имеет право оштрафовать нарушителей, подавать на них материалы в прокуратуру, приостанавливать деятельность предприятий и организаций, нарушающих права потребителей.

Вывод. если на вашу претензию вы не получили никакого ответа, то вы можете копию претензии представить в данный отдел и попросить оказать вам содействие в защите ваших прав и интересов. Антимонопольный орган, как раз и создан для решения таких ваших проблем.

Для эффективности работы Службы в её составе созданы территориальные подразделения в регионах нашей страны: в Хатлонской области, в городе Душанбе, в районах республиканского подчинения, в Согдийской области и в ГБАО. Координация и управление в целом осуществляется в центральном органе Службы.

Кроме помощи, вы можете получить здесь квалифицированный юридический комментарий и по вопросам, которые остались за страницами настоящего издания.

Суд и прокуратура. Это тоже государственные органы, как мы их называли в начале - органы общей компетенции. Главной задачей прокуратуры является надзор за законностью во всех сферах жизни общества. Прокуратура содействует защите прав и охраняемых законом интересов.

Полезно помнить, что право на обращение в прокуратуру с жалобой у нас есть.

Суд – полномочный орган, который может защищать и восстановить нарушение прав. Суд имеет право принудительно заставить нарушителя выполнить требования потребителей.

⇒ Общественная защита прав потребителей

Законодательство Республики Таджикистан дает право гражданам на объединение, через создание и функционирование общественных объединений. Часто общественные объединения создаются, как реакция активной части населения на существующие проблемы в обществе. Сегодня мы слышим об объединениях бухгалтеров и аудиторов, ассоциациях предпринимателей, женских общественных организациях и т.д. Смысл и сущность существования таких организаций это объединение усилий граждан в достижение своих общественных интересов.

Как мы уже говорили, общественные организации возникают как реакция на существующие проблемы в обществе. Одной из таких проблем является наш хаотичный рынок и строящиеся рыночные отношения. Общественные организации по защите прав потребителей создаются для того, чтобы объединиться и решать совместно проблемы, возникающие в этой сфере.

Сильная сторона общественных организаций по защите прав потребителей их добровольность, никто не заставляет никого создавать такие организации. Только личный интерес, энтузиазм помогают общественным организациям жить и активно работать. Общественные организации имеют также права по защите ваших прав и законных интересов. Они могут представить ваши интересы перед поставщиком, помочь написать претензию, издавать различную литературу (как это издание, например), представлять ваши интересы в суде, в парламенте, выступать в защиту интересов потребителей в газетах и на телевидении.

К сожалению, сегодня в Таджикистане действуют всего две общественные организации по защите прав потребителей, одна из которых – Союз Потребителей Таджикистана – авторы и создатели настоящей книги.

В окончании данной книги даны контактные адреса Союза Потребителей Таджикистана, обращайтесь, вам всегда будут рады помочь в защите ваших прав, в восстановлении законности и экономической справедливости во всех ваших отношениях, в которых вы выступаете, как потребители.

Глава 5.

Обзор законодательства

Сектор питьевого водоснабжения, как и все секторы экономики, регулируется рядом национальных правовых актов, но кроме того, есть ряд международных правовых актов, которые являются основой для базовых принципов, заложенных в национальных нормативно-правовых актах.

Международные правовые акты

Обзор законодательства в этой части следует начать с наиболее значимого, с точки зрения права, события. В июле 2010 г. Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций в резолюции 64/292 признала **право на безопасную и чистую питьевую воду и санитарию** как право человека, имеющее существенно важное значение для полноценной жизни и полного осуществления всех прав человека. Вслед за этим Совет по правам человека Организации Объединенных Наций в резолюции 15/9, принятой на его 15-й сессии в сентябре 2010 г., подтвердил, что право человека на безопасную и чистую питьевую воду и санитарию неотъемлемо от права на адекватный уровень жизни.

Что из этого следует для нас - простых потребителей? Конечно, прямой пользы от этого изменения в правовых актах международного уровня ожидать не приходится, по крайней мере, здесь и сейчас. Несомненно, международное признание права на питьевую воду и санитарию правом человека позволит по-другому расставить акценты в сфере: поставит другие приоритеты в законах, в регулирующих документах, под новым фокусом позволит рассматривать развитие сектора питьевого водоснабжения и санитарии. В общем, все это в будущем даст дополнительное внимание к проблемам питьевого водоснабжения. Наконец, это позволит еще более укрепить позиции потребителей в законах и на практике, и в целом может повысить ответственность в секторе.

Кроме озвученных резолюций и принятых решений право на воду закреплено прямо и косвенно и в ряде других актов международного значения, таких как, например: Всеобщая декла-

рация прав человека, Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах и другие.

Эти документы представляют различные обязательства для Таджикистана, в том числе в деле обеспечения питьевой водой. Конечно это не означает, что государство должно проводить воду буквально, а означает что оно должно создать экономическую, правовую и институциональную базу, которая позволит обеспечить граждан питьевой водой. Это международные правовые гарантии, а далее уже наши законы:

Национальное законодательство

Регулирование сферы предоставления услуг по питьевому водоснабжению осуществляется рядом нормативно-правовых актов Республики Таджикистан. Как принято в иерархии правовых норм, главенствующим правовым актом принято считать главный закон страны – Конституцию. Конечно, Конституция не может регулировать все тонкости, а устанавливает основополагающие принципы, которым должны соответствовать все остальные законы, подзаконные акты, нормативы, стандарты и другие регулирующие акты. Даже договор между поставщиком и потребителем является правовым актом, имеющим законную силу для сторон, но договор также не может противоречить нормам законов страны.

В целом отношения, возникающие при пользовании коммунальными услугами, такими как: снабжение электрической энергией, природным газом, водой, теплом, также регулируется общими и специальными нормами законов Республики Таджикистан. Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими сектор питьевого водоснабжения, можно назвать следующие:

- **Гражданский кодекс РТ** (часть I, от 30 июня 1999 года, часть II от 11 ноября 1999 года, а часть III, от 1 марта 2005 года)
- **Водный кодекс РТ**, принят 10 ноября 2000 года
- **Закон РТ «О питьевой воде и питьевом водоснабжении»** принят 29 декабря 2010 года
- **Закон РТ «О защите прав потребителей»** от 9 декабря 2004 года;

Перечисленные законы можно подразделить на специальные и общие. Как уже было указано выше, наиболее специальный закон, конечно же, Закон «О питьевой воде и питьевом водоснабжении». Водный Кодекс тоже более специальный чем остальные, но он в целом регулирует отношения в водном секторе, не только по питьевой воде и по питьевому водоснабжению, но и, например, по ирригации и многие другие вопросы. Гражданский Кодекс и Закон «О защите прав потребителей» регулируют и совершенно другие правоотношения.

⇒ **Специальные нормативно-правовые акты** **ВОДНЫЙ Кодекс РТ**

Водный Кодекс нашей страны был принят 10 ноября 2000 года. Позже в 2006, 2008 и 2009 годах в Кодекс были внесены различные поправки. Кодекс, по сути, является сборником отраслевых законов, которые сведены в один большой кодифицированный закон.

Задачи Водного Кодекса, согласно статье 1, следующие:

- **регулирование экономических отношений в области использования и охраны водных ресурсов;**
- **обеспечение правовых основ поддержки и развития водопользования и охраны водных ресурсов;**
- **определение основных принципов, направлений использования и охраны водных ресурсов**

Кодекс состоит из 5 разделов, 24 глав и 146 статей в них, лишь небольшая часть которых регулирует питьевое водоснабжение. Прямые нормы кодекса, которые регулируют питьевое водоснабжение в главе 9 «Пользование водными объектами для питьевых, бытовых и иных нужд населения», статьи с 53 по 60.

Краткое содержание статей главы:

Статья 53. Вода и водные объекты, предоставляемые для питьевых, бытовых и иных нужд населения

Для питьевого, бытового водоснабжения, а также для иных нужд населения предоставляются водные объекты, качество воды, которых соответствует установленным санитарным требованиям.

Комментарий

Статья декларирует, что водные объекты страны (реки, озера, подземные воды и т.д.) предоставляются для удовлетворения питьевых, бытовых и других нужд населения. Однако статья не раскрывает порядок предоставления водных объектов для этих целей, так как эти нормы размещены соответственно в различных разделах и главах кодекса, регулируя соответственно вопросы собственности, пользования, получения разрешений и другие вопросы. Качество воды в водных объектах должно соответствовать установленным санитарным требованиям.

Статья 54. Централизованное водоснабжение населения

1. При пользовании водными объектами для питьевых, бытовых и иных нужд населения, в порядке централизованного водоснабжения, юридические лица, в оперативном управлении или собственности которых находятся хозяйственно-питьевые водопроводы, вправе забирать воду из источников водоснабжения в соответствии с выданными разрешениями на специальное водопользование и подавать ее потребителям.

Комментарий

В данной части статьи уже указывается порядок пользования и предоставления для пользования водных объектов для централизованного водоснабжения. Кодекс не дает понятия терминам «централизованное» и «нецентрализованное» водоснабжение. По контексту закона отличие в том, что централизованное водоснабжение это использование водопровода, при помощи которого потребители получают воду непосредственно у себя дома, или во двор, или на улицу, а нецентрализованное, когда потребители сами забирают воду из источника, к примеру, теми же ведрами. Причем скважина на окраине поселка, это нецентрализованное водоснабжение, а если трубы от скважины идут по махалле и заканчиваются несколькими кранами по улице, это уже централизованное.

2. Юридические лица обязаны:

-выполнять все технологические условия при подаче питьевой воды потребителям;

-обеспечивать подачу питьевой воды, соответствующую установленным нормативам качества, организовывать учет забираемой воды, проводить регулярный мониторинг качества воды в местах водозабора;

-обеспечивать в первую очередь постоянный режим подачи питьевой воды для нужд населения и предприятий пищевой промышленности;

- не нарушать непрерывный режим подачи воды населению, если технологические процессы организаций не нуждаются в питьевой воде;

- сообщать **уполномоченным государственным органам по регулированию использования и охране водных ресурсов**, органам государственного санитарного надзора и органам исполнительной власти на местах об отклонении качества воды от установленных нормативов. **(ЗРТ от 16.04.12г.№821)**

Комментарий

Во второй части статьи 55 раскрыты обязанности поставщика – организации, занимающейся непосредственно питьевым водоснабжением. Обязанности направлены на обеспечение безопасности питьевой воды, следование технологическим условиям, а самое главное обеспечение **бесперебойности** в подаче воды.

Статья 55. Децентрализованное водоснабжение населения

1. При пользовании водными объектами для питьевых и иных нужд населения в порядке децентрализованного водоснабжения предприятия, организации, учреждения и граждане вправе забирать воду непосредственно из поверхностных или подземных источников в порядке общего или специального водопользования.

2. Пользование водозаборными сооружениями, предназначенными для этих целей, производится в соответствии с правилами, устанавливаемыми органами исполнительной власти на местах, на территории которых они расположены.

Комментарий

Статья регламентирует порядок нецентрализованного водоснабжения, когда потребители имеют право забирать воду в необходимом количестве в порядке **общего** или **специального** водопользования. Простой пример **общего** водопользования – зачерпнуть ведром воду в реке, то есть без применения каких-либо сооружений и устройств: насосов, скважин и т.д. **Специальное** водопользование хотя бы скважина, или насос, который качает воду из-под земли, то есть при наличии каких-либо сооружений или технических устройств. Различие в том, что на общее водопользование никаких разрешений и бумаг – зачерпнули и пошли. А на специальное водопользование сначала нужно разрешение на применение сооружений, или технических устройств тому, кто занимается этим, а затем уже он, в свою очередь, имеет право потребовать оплату за свой труд, за свои расходы по «подкачке» воды.

Статья 56. Использование подземных вод питьевого качества для нужд, не связанных с питьевым и бытовым водоснабжением

Использование подземных вод питьевого качества для нужд, не связанных с питьевым водоснабжением не допускается. В районах, где отсутствуют необходимые поверхностные водные источники и имеются достаточные запасы подземных вод питьевого качества, **уполномоченные государственные органы по регулированию использования и охране водных ресурсов** могут разрешить использование этих вод для целей, не связанных с питьевым и бытовым водоснабжением.

Комментарий

Статья устанавливает общее правило, затем устанавливает на это правило исключение. Общее правило – использовать подземные воды питьевого качества кроме как для питьевого и бытового водоснабжения нельзя. Но в отдельных случаях, когда запасов воды достаточно, а других поверхностных источников (рек, озер) нет, то с разрешения соответствующих государственных органов подземные воды можно использовать для других целей, например для промышленных нужд.

Статья 57. Право собственности на системы водоснабжения питьевой водой

1. Централизованные и нецентрализованные системы снабжения питьевой водой могут быть республиканской, коммунальной собственностью или собственностью юридических лиц.

Комментарий

Статья рассматривает вопросы собственности на системы питьевого водоснабжения. В части первой статьи декларируется, что системы водоснабжения могут быть в собственности государственной (республиканской – в подчинении каких-то республиканских органов, ведомств, коммунальной – закреплённой за местными органами государственной власти), или быть в собственности юридических лиц, то есть любых других негосударственных юридических лиц. По смыслу статьи, физическое лицо не может быть владельцем системы питьевого водоснабжения, так как его в списке нет.

2. Система коммунального распределения питьевой воды, отдельные системы обеспечения питьевой водой, системы обеспечения питьевой водой на транспортных средствах являются собственностью владельцев жилищного фонда, транспортных средств.

Комментарий

Отдельные части систем водоснабжения, к примеру, часть трубы, которая заворачивает к вам во двор, может уже оказаться в вашей собственности в зависимости от точки разделения между вами и вашим поставщиком. К примеру, через вашу улицу проходит магистральная труба, вы присоединились к ней с разрешения поставщика и «протянули» трубу к себе домой: с точки присоединения система уже ваша.

Транспортные средства, то есть известные нам с давних пор «водовозы», находятся соответственно в собственности «хозяина водовоза».

3. Централизованные и нецентрализованные системы не могут быть приватизированы.

Комментарий

Запрет на приватизацию, то есть государственные централизованные и нецентрализованные водные системы – не могут

быть проданы. Государство может дать их в пользование в установленном порядке, но полностью продать - нет.

4. Физические и юридические лица могут иметь в своей собственности систему водоснабжения, построенную самостоятельно в соответствии с требованиями действующих нормативов и законодательства Республики Таджикистан.

Комментарий

Купить государственную систему водоснабжения нельзя по закону, но построить свою, или купить у другого физического, или юридического лица систему водоснабжения можно. Однако тут есть несоответствие, допущенное законодателем, в пункте 1 данной статьи физические лица не указываются в категории лиц, которые могут иметь в собственности систему питьевого водоснабжения. Пункты статьи противоречат друг другу.

Статья 58. Источники финансирования в области обеспечения питьевой водой

Источниками финансирования в области обеспечения питьевой водой являются:

- средства, взимаемые с пользователей централизованными системами водоснабжения и потребителей питьевой воды;
- средства республиканского бюджета;
- средства местных бюджетов;
- средства физических и юридических лиц, в том числе инвестиции, поступающие на развитие систем питьевого водоснабжения;**

другие источники, не запрещенные законодательством Республики Таджикистан.

Комментарий

По логике главным источником финансирования системы питьевого водоснабжения должны быть платежи потребителей, что и указывается в первой части статьи. Далее указываются другие возможные источники, в целом список источников «открытый». Собственник или оператор системы питьевого водоснабжения может использовать любой не запрещенный законодательством источник для обеспечения питьевой водой.

Статья 59. Сертификация в области обеспечения питьевой водой

1. Питьевая вода, предназначенная для продажи в ёмкостях, индивидуальные бытовые и коллективные средства очистки и обезвреживания воды, а также материалы, реагенты, технологические процессы и другие средства, предоставляемые потребителям, подлежат обязательной сертификации.

2. Сертификация питьевой воды, подаваемой централизованными системами водоснабжения, осуществляется в соответствии с действующими законами.

Комментарий

Статья закрепляет обязанности поставщика по обеспечению безопасности поставляемой воды в установленной порядке - через сертификацию соответствия нормам и нормативам нашей страны по отношению к питьевой воде. А также составляющим ее производства и очистки.

Статья 60. Гарантия обеспечения питьевой водой в случае нарушения деятельности централизованной и нецентрализованной систем обеспечения питьевой водой

1. Местные исполнительные органы государственной власти, владельцы систем, организации, поставляющие питьевую воду в пределах своей компетенции, в случае нарушения деятельности централизованных и нецентрализованных систем водоснабжения, должны принимать меры по обеспечению потребителей питьевой водой из резервных источников и систем питьевого водоснабжения; технических средств бытовой и коллективной очистки и обезвреживания воды. Доставлять питьевую воду для общего пользования в емкостях или цистернах.

Комментарий

Вода является важным средством жизнеобеспечения, поэтому данная статья устанавливает обязанность соответствующих ветвей государственной власти, поставщиков, владельцев систем питьевого водоснабжения по принятию соответствующих мер в случае крупных и продолжительных аварий на системах питьевого водоснабжения. Однако статья не раскрывает порядок принятия таких мер, что делает затруднительным их принятие.

2. Физические и юридические лица на добровольной основе могут создавать неправительственные организации по совместному водоснабжению.

3. Неправительственные организации по совместному водоснабжению создаются для повышения устойчивости водоснабжения одного населенного пункта или группы населенных пунктов с участием всего или части населения. Это делается с целью строительства новой сети, восстановления существующей сети водоснабжения, содержания в рабочем состоянии, финансирования и эксплуатации сети общего пользования.

4. Государство, оказывая поддержку неправительственным организациям совместного водоснабжения, содействует их становлению.

Комментарий

Кодекс не раскрывает детально понятие «организации по совместному водоснабжению». На практике сегодня создан ряд организаций под разными названиями и в разной организационно-правовой форме, которые более или менее подходят под это определение. Цель таких организаций – объединений граждан - удовлетворение своих нужд в питьевой воде. В данной книге уже описывались ассоциации пользователей питьевой воды, членские организации.

Структура и формат деятельности таких организаций наиболее подходит по нормам данных пунктов ст. 60. Государство обязано по нормам последнего пункта оказывать содействие и поддержку таким организациям.

Кроме, приведенных статьей Водный Кодекс содержит еще ряд общих норм, также регулирующих сектор питьевого водоснабжения.

ЗАКОН РТ

«О питьевой воде и питьевом водоснабжении»

В соответствии с преамбулой, настоящий Закон регулирует правовые и организационные основы отношений в области, касающейся питьевой воды и питьевого водоснабжения, и устанавливает государственные гарантии по обеспечению

населения питьевой водой. Он призван дополнять существующие нормативно-правовые акты и детально регулировать отношения в данной сфере. Закон состоит из 25 статей, разделенных на 3 главы. Далее краткая характеристика основных норм в сравнении с Водным Кодексом:

ГЛАВА 1 «ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ»

Дополнительные «Основные понятия»

В данной статье раскрыты термины, которые использовались, но не объяснялись в Водном кодексе, в частности:

- **централизованная система питьевого водоснабжения (водопровод общего пользования)** - комплекс устройств и сооружений для забора, подготовки, хранения и подачи питьевой воды к местам ее потребления, открытый для общего пользования физическими и (или) юридическими лицами;

- **нецентрализованная система питьевого водоснабжения общего пользования** - устройства и сооружения для забора и подготовки (либо без подготовки) питьевой воды без подачи ее к местам потребления, открытые для общего пользования физическими и (или) юридическими лицами;

- **система обеспечения питьевой водой на транспортном средстве** - оборудование и установка, размещенные на транспортном средстве, для обеспечения питьевой водой пассажиров, экипажей и обслуживающего персонала в пути следования транспортного средства пассажирского или иного назначения;

Также дается новое понятие в ряде систем питьевого водоснабжения, обозначающее систему, находящуюся в индивидуальном пользовании:

- **автономные системы питьевого водоснабжения** - устройства и сооружения для забора питьевой воды и подачи (или без подачи) ее к месту потребления, находящиеся в индивидуальном пользовании (отдельного здания, фермерского хозяйства, дачного участка или иного отдельного объекта);

Все перечисленные четыре системы объединены под единым термином «система питьевого водоснабжения».

Поставщики питьевой воды определены в законе как «**организации питьевого водоснабжения**», юридические лица,

осуществляющие управление централизованными или нецентрализованными системами питьевого водоснабжения.

Принципы питьевого водоснабжения

Статья 3 Закона устанавливает принципы питьевого водоснабжения, что частично регулировалось кодексом. Сгруппированные принципы питьевого водоснабжения включают: приоритеты в использовании воды для питьевых нужд, обязательное государственное регулирование сферы, обязательная подотчётность поставщиков воды, вне зависимости от форм их собственности; безопасность воды и технологии, учет питьевой воды, её платность и государственная поддержка развития систем питьевого водоснабжения. Эти принципы должны были быть раскрыты в законе, а также должны отражаться в дальнейших документах и деятельности государства в данном секторе.

Собственность на системы питьевого водоснабжения

Если Водный кодекс запрещает приватизацию, то Закон в статье 8 разрешает, при обязательном условии, что система останется системой и будет использоваться по целевому назначению. Кроме того, Правительство страны должно определить Перечень систем, которые не подлежат приватизации, потому что имеют жизненно важное значение.

ГЛАВА 2

«ГАРАНТИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПИТЬЕВОЙ ВОДОЙ»

Гарантии государства

В статье 15 Закона - устанавливающие гарантии государства, указывается - «Государство гарантирует обеспечение каждого человека питьевой водой, отвечающей установленным нормативам качества и количества». Однако данная норма не несет прямого смысла, означающего, что государство должно обеспечить воду непосредственно. Как уже описывалось в предыдущих главах, такие гарантии подразумевают комплекс мер, направленных на обеспечение питьевой водой каждого человека. Меры включают создание правовых, институциональных, экономических и социальных условий для достижения данной

цели. Некоторые из этих мер регламентированы в рамках главы 2 Закона, в частности:

- Меры по обеспечению качества питьевой воды (**статья 16**);
- Порядок государственного контроля и учета в сфере питьевого водоснабжения (**статья 17**);
- Меры по защите источников и систем питьевого водоснабжения (**статья 18**);
- Порядок осуществления Сертификация в сфере питьевого водоснабжения (**статья 19**);
- Порядок обеспечения питьевой водой в чрезвычайных ситуациях (**статья 20**);
- Права и обязанности сторон в питьевом водоснабжении (**статьи 21-22**);
- Порядок предоставления информация по вопросам питьевого водоснабжения (**статья 23**);

Третья глава содержит стандартные заключительные положения нормативно-правовых актов.

В части противоречий Закона и Кодекса. По действующему законодательству нормы Закона имеют большую юридическую силу, чем Кодекс, так как закон вступил в силу позже. А Кодекс, несмотря на то что является кодифицированным актом, никаких преимуществ перед законами не имеет. В соответствии со статьей 70 Закона РТ «О нормативно-правовых актах» от 26 марта 2009 года:

1. Нормативный правовой акт одного уровня обладает большей юридической силой по отношению к нормативному правовому акту этого же уровня при наличии противоречий в случаях:

- если этот нормативный правовой акт по одному предмету регулирования принят позднее по отношению к другому нормативному правовому акту;
- если предмет регулирования этого нормативного правового акта является специальным по отношению к другому нормативному правовому акту, являющемуся общим.

⇒ **Другие нормативно-правовые акты** **ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС**

Отношения потребителей и поставщиков питьевой воды регулируются отдельными нормами Гражданского Кодекса, которые также регулируют другие сферы.

ДОГОВОР присоединения

Взаимоотношения между потребителями и естественными монополистами характеризуются достаточной степенью сложности. Услуги естественных монополистов в стандартной юридической схеме – это договор присоединения⁸. Другими словами, каждый потребитель, подключаясь к определенной услуге, присоединяется к уже существующим условиям договора и практически не может претендовать на изменение условий этого договора в отдельности для себя. Такой договор фактически един для всех потребителей одного села, города, даже иногда для всей страны, и обусловлен хозяйственными особенностями деятельности естественных монополистов, что создает ряд проблем во взаимоотношениях потребителей с поставщиками коммунальных услуг.

Договор присоединения также имеет отношение к договорам на услуги практически всех естественных монополистов, к примеру, на поставку воды, услуги телефонной связи, услуги терминалов и железных дорог и т.д. Кроме того, договор присоединения можно часто встретить в качестве установленных тарифных планов сотовых компаний. Присоединяясь к определенному тарифу, тем самым потребитель принимает единые по данному тарифному плану условия договора. Главная сложность такого договора в том, что с одной стороны огромное количество потребителей, каждый из которых является самостоятельной стороной договора, а с другой - один поставщик.

Статья 460 части I, Гражданского Кодекса «Договор присоединения» состоит из трех частей, каждая из которых характеризует различные стороны этого понятия, а также границы его применения в сфере питьевого водоснабжения.

Статья 460. Договор присоединения

⁸ГК РТ, часть I, статья 460

1. Договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе, как путем присоединения к предложенному договору в целом.

2. Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит законодательству, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида. Если исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств, либо содержит другие, явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у неё возможности участвовать в определении условий договора.

3. При наличии обстоятельств, предусмотренных в части 2 настоящей статьи, требование о расторжении или об изменении договора, предъявленное стороной, присоединившейся к договору в связи с осуществлением своей предпринимательской деятельности, не подлежит удовлетворению, если присоединившаяся сторона знала или должна была знать, на каких условиях заключает договор.

Комментарий

1. Наряду с публичным (ст. 458) в ГК РФ введен еще один вид договора - договор присоединения. Признаком, позволяющим выделить этот договор, служит порядок заключения и разработки его условий. Название договора отражает его сущность, которая состоит в том, что к предложенному одной стороной договору со стандартными условиями вторая сторона просто присоединяется, не влияя на его содержание (условия). Однако в этом случае не нарушается принцип свободы договора, т.к. на усмотрение присоединяющейся стороны остается принятие решения: заключать договор или нет. Из этого вытекает, что одним из условий использования договора присоединения у присоединяющейся стороны, как правило, должна быть возможность выбора контрагента из числа тех, кто предлагает договор присоединения.

В сферах экономики, в которых отсутствует конкуренция, договор присоединения, как правило, не должен применяться. В сфере ЖКХ на сегодняшний день также отсутствует конкуренция и по своей сути договор присоединения ограничивает права потребителей. Тем не менее, юридическая схема оказания услуг ЖКХ, больше схожа с нормами договора присоединения.

2. Признаки договора присоединения сводятся к следующему:

а) договор разрабатывает одна сторона, используя формуляр или иную стандартную форму; другая сторона в определении условий договора не участвует;

б) формуляр или иная стандартная форма договора разрабатывается самой стороной, предлагающей (использующей) договор присоединения. Такой формуляр, иная стандартная форма в отличие от типового или примерного договора, не подлежат утверждению и не требуют опубликования в печати;

в) оферентом выступает сторона, разработавшая договор присоединения;

г) акцептом договора присоединения признается согласие заключить такой договор, выраженное путем подписи на формуляре (стандартной форме), либо совершения конклюдентных действий⁹;

д) как правило, договор присоединения принимается целиком, т.е. к нему не может быть составлен протокол разногласий (представлены возражения в другой форме). При разногласиях хотя бы по одному из условий договора присоединения он признается незаключенным;

е) условия договора присоединения должны соответствовать ГК, другим законам или иным правовым актам, отражать права, обычно предоставляемые по договорам такого вида.

⁹**КОНКЛЮДЕНТНЫЕ ДЕЙСТВИЯ** - действия лица, выражающие его волю установить правоотношение, но не в форме устного или письменного волеизъявления, а поведением, по которому можно сделать заключение о таком намерении. Сделки, совершаемые путем конклюдентных действий, зачастую используются одновременно с их совершением (особенно в розничной торговле). К примеру, если наниматель продолжает пользоваться имуществом после истечения срока договора при отсутствии возражений со стороны наймодателя, действие договора считается продленным на неопределенный срок.

3. Комментируемая статья дает присоединившейся к договору стороне право предъявить требование о расторжении или изменении договора и предусматривает основания предъявления таких требований. При этом основания определены различно в зависимости от того, кто является присоединившейся стороной.

Пункт 3 значительно ограничивает права стороны, заключившей договор в связи с осуществлением своей предпринимательской деятельности. Под такой стороной следует понимать предпринимателя, использующего приобретенный товар (услуги) для потребления или переработки в процессе предпринимательской деятельности, либо для перепродажи. Например, приобретение воды химкомбинатом, использующим воду в процессе производства.

Граждане, а также юридические лица, присоединившиеся к договору не в связи с осуществлением своей предпринимательской деятельности, вправе требовать расторжения или изменения договора, к которому они присоединились, в случаях, когда этот договор лишает их прав, обычно предоставляемых по договору такого вида. Если ограничивает ответственность стороны, предложившей формуляр, либо в договор включены обременительные для стороны условия.

Комментируемая статья дополнительно к ст. 482¹⁰ ГК РФ определяет основания для расторжения или изменения договора исходя из особенностей данного договора, поскольку присоединившаяся сторона не могла участвовать в определении его условий. Присоединившаяся сторона не лишена права требовать изменения или расторжения договора также по основаниям, предусмотренным ст. 482, 560¹¹, 577¹² ГК РФ и др. Во всяком случае любая присоединившаяся к договору сторона вправе требовать признания отдельных его условий или договора в целом недействительными, если его условия противоречат закону или иным правовым актам.

Особые правила установлены в отношении условий договора присоединения об ответственности. Согласно п. 2 ст. 431¹³

¹⁰Статья 482. Основания изменения и расторжения договора, ГК РФ, часть I

¹¹Статья 560. Односторонний отказ от исполнения договора поставки, ГК РФ, часть II

¹²Статья 577. Изменение и расторжение договора энергоснабжения, ГК РФ, часть II

¹³Статья 431. Ограничение размера ответственности по обязательству, ГК РФ, часть I

ГК РФ в договоре присоединения не допускается ограничение ответственности должника. Условия такого договора об ответственности ничтожны, если ими установлена ответственность ниже того размера, который для данного вида обязательств определен законом.

Правила, устанавливающие основания для предъявления требования о расторжении или изменении договора присоединения, направлены на защиту, прежде всего, прав граждан, заключающих договор присоединения.

4. Из пп. 2 и 3 комментируемой статьи вытекает, что правила о договоре присоединения могут быть использованы при заключении многих видов договоров и ГК РФ не содержит норм, трактующих тот или иной вид договора, как договор присоединения. Не может быть установлено также другим законом или иными правовыми актами, что договор определенного вида заключается только в порядке, установленном для договора присоединения. Решение принимает сама сторона, разработавшая договор присоединения, при наличии условий, позволяющих его использовать.

Договор присоединения чаще всего применяется во взаимоотношениях коммерческой организации с гражданином, когда стандартные условия договора повторяются многократно. Например, договор розничной купли-продажи, договор банковского вклада, предоставления услуг по туристическому обслуживанию.

Используется договор присоединения и к отношениям по снабжению электрической и тепловой энергией, газом, **водой** граждан и юридических лиц, присоединившихся к договору не в связи со своей предпринимательской деятельностью. В случае спора сторон вопрос о возможности применения к конкретному договору правил о договоре присоединения решает суд.

ДОГОВОР энергоснабжения «для водоснабжения»

Договор присоединения присущ практически всем отношениям в сфере ЖКХ – снабжение населения водой, электроэнергией, природным газом (за исключением сжиженного газа в баллонах), тепловой энергией, услугами по вывозу мусора, эксплуатации и содержанию жилого фонда и др. Однако спе-

цифика отношений по снабжению населения энергией через присоединенную сеть, регулируется специальными нормами гражданского законодательства. Это нормы параграфа 5 «Энергоснабжение» Гражданского Кодекса Республики Таджикистан (ГК РТ), часть I, статьи с 569 по 579. Данные нормы являются базовыми для принятия различных законов в данной сфере и подзаконных актов. В сравнении с договором присоединения, договор энергоснабжения имеет прямое отношение к энергоснабжению населения.

Однако в судебной практике Союза Потребителей Таджикистана¹⁴ имеется случай, когда нормы данного параграфа были также применены к отношениям по водоснабжению населения через присоединенную сеть. Применение данного параграфа Гражданского Кодекса обусловлено нормами статьи 579, части 2:

2. К отношениям по снабжению через присоединенную сеть газом, нефтью и нефтепродукцией, водой и другими товарами применяются правила настоящего параграфа, если иное не установлено законодательством, договором или не вытекает из существа обязательства.

Пожалуй, самая важная норма по отношению к сфере питьевого водоснабжения:

Статья 570. Заключение договора

1. Договор энергоснабжения заключается с абонентом при наличии у него отвечающего установленным требованиям энергоустановки, присоединенной к сетям энергоснабжающей организации в установленном порядке, а также необходимого оборудования и приборов учета потребления энергии.

2. В случаях, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, договор считается заключенным с момента первого фактического подключения абонента в установленном порядке к присоединенной сети.

¹⁴Гражданское дело № 2-494 по иску общественного объединения «Союз Потребителей» в интересах гражданина Сафарова И., рассмотренное городским судом города Худжанд.

Комментарий к статье 570:

1. Заключение договора питьевого водоснабжения возможно, если потребитель выполнил технические условия по присоединению.

2. В п. 2 статьи определен особый порядок заключения и продления договора с гражданами. Договор считается заключенным с момента первого фактического подключения абонента к присоединенной сети. Если гражданин начал использовать воду для бытового потребления, то с этого момента он вступает в договорные отношения с поставщиком и именно с этого времени наступает взаимная ответственность сторон за ненадлежащее исполнение условий договора. Стороны вправе воспользоваться предоставленными им правами и должны выполнять возложенные на них обязанности.

Договор считается бессрочным, и гражданин вправе без переоформления договора использовать энергию на бытовые нужды неопределенное время, если иное не предусмотрено соглашением сторон. По соглашению сторон может быть предусмотрен иной порядок продления договора.

Статья 571. Количество энергии

3. В случаях, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, он вправе использовать энергию в необходимом ему количестве. Количество поданной энергоснабжающей организацией и принятой абонентом энергии определяется показателями приборов учета.

Комментарий к пункту 3, статье 571:

Согласно п. 3 комментируемой статьи определение количества использованной гражданином воды не лимитируется и производится по окончании расчетного периода по показаниям приборов учета. То есть, граждане потребители могут использовать воду без ограничения, естественно для питьевых и бытовых нужд.

Статья 574. Обязанности абонента по содержанию и эксплуатации сетей, приборов и оборудования

2. В случаях, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для

бытового потребления, обязанность обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность энергетических сетей, а также приборов учета потребления энергии, возлагается на энергоснабжающую организацию, если иное не установлено законодательством.

Комментарий к пункту 2, статье 574:

Одна из специфических сторон такого договора – это вопросы принадлежности, а, следовательно, и обязанности по содержанию сетей. При питьевом водоснабжении по смыслу нормы, обязанность обеспечивать надлежащее техническое состояние водопроводных сетей возлагается на поставщика воды, если, конечно, с обратной стороны договора выступает гражданин, использующий воду для питьевых, бытовых нужд.

Статья 575. Оплата энергии

Если иное не предусмотрено законами, иными правовыми актами или соглашением сторон, оплата энергии производится за фактически принятое абонентом количество энергии, определяемое в соответствии со статьей 571 настоящего Кодекса.

Комментарий к статье 575:

В нормах статьи предусмотрено, что оплата воды производится за фактически принятое абонентом количество воды в соответствии с данными учета. Это правило носит диспозитивный характер и действует лишь в том случае, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или соглашением сторон. Следовательно, стороны вправе предусмотреть в договоре иной порядок и сроки оплаты. Данное правило в части диспозитивности в определении условий оплаты больше применимо к абонентам – юридическим лицам. Гражданам, использующим воду для бытовых целей, то есть потребителям, Закон «О защите прав потребителей» определяет императивный порядок оплаты только за «фактически полученное им количество товара (работы, услуги)», согласно статье 6 «Качество и количество товара (работы, услуги)» данного закона.

Статья 577. Изменение и расторжение договора энергоснабжения

1. В случае, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, он вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке при условии уведомления об этом энергоснабжающей организации и полной оплаты использованной энергии.

В случае, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает юридическое лицо, энергоснабжающая организация вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке по основаниям, предусмотренным статьей 560 настоящего Кодекса, за исключением случаев установленных законом или иными правовыми актами.

2. Перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи энергии допускаются по соглашению сторон, за исключением случаев, когда удостоверенное органом государственного энергетического надзора неудовлетворительное состояние энергетических установок абонента угрожает аварией или создает угрозу жизни и безопасности граждан. Энергоснабжающая организация должна предупредить абонента о перерыве в подаче, прекращении или об ограничении подачи энергии.

3. Перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи энергии без согласования с абонентом и без соответствующего его предупреждения допускаются в случае необходимости принять неотложные меры по предотвращению или ликвидации аварии в системе энергоснабжающей организации, при условии немедленного уведомления абонента об этом.

Комментарий к статье 577:

1. В соответствии со ст. 331¹⁵ ГК РФ не допускается односторонний отказ от исполнения договора или одностороннее изменение его условий, что обеспечивает его стабильность. Исключение из этого правила закреплено в п. 1 комментируемой статьи для граждан, использующих воду (в нашем случае) для

¹⁵Статья 331. Недопустимость одностороннего отказа от исполнения обязательств, ГК РФ, часть I

бытового потребления. Им предоставлено право расторгнуть договор в одностороннем порядке.

При этом порядок уведомления и порядок оплаты потребленной энергии должны определяться правилами, принятыми в соответствии с п. 2 ст. 569 ГК РТ.

2. Кроме случаев, установленных в п. 1 комментируемой статьи, разрешаются перерывы в подаче, прекращение или ограничение подачи воды без согласования с абонентом при неудовлетворительном техническом состоянии сетей, находящихся в ведении абонента. Этот факт должен быть удостоверен соответствующими органами государственного надзора.

3. В п. 3 закреплено право поставщика воды односторонне прекратить исполнение договора, не только в случаях, предусмотренных пп. 1, 2 настоящей статьи, но и при аварийных ситуациях в системах. Сроки уведомления абонента о прекращении подачи энергии следует предусмотреть в соответствующих правилах.

ЗАКОН

«О защите прав потребителей»

Закон «О защите прав потребителей» был впервые принят 15 мая 1997 года. Действующая редакция была принята 9 декабря 2004 года.

Закон «О защите прав потребителей» от 9 декабря 2004 года во многом идентичен аналогичным законам по защите прав потребителей стран СНГ, так как в основу Закона легли восемь базовых прав потребителей, регламентируемые Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года - «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».

Закон состоит из 4 глав и 45 статей. Четыре главы логически подразделяют применяемые нормы по группам. В частности:

- **Глава 1. Общие положения. Статьи с 1 по 17.** Нормы статей в данной главе содержат общие по характеру нормы, которые возможно применить практически в любой сфере взаимоотношений потребителей, а также общие понятия закона.

- **Глава 2. Защита прав потребителей при продаже товаров. Статьи с 18 по 25.** Статьи с 18 по 25 это специальные нормы, регламентирующие права и обязанности потребителей, продавцов и изготовителей при продаже товаров. Такое разделение объясняется различными экономическими характеристиками товаров и услуг, а соответственно различными по характеру применения правовыми нормами.
- **Глава 3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). Статьи с 26 по 37.** Статьи данного раздела посвящены нормам, регламентирующим сферу работ и услуг. Работы и услуги, как практически схожие по экономическим характеристикам, объединены под едиными правовыми нормами. Традиционное отличие работы от услуги, в том, что услуга потребляется в процессе её оказания, а результаты работы обычно вещественны. К примеру, носильщик помогающий донести вещи это услуга, постройка дома – работа. Однако на практике очень трудно провести границы между работой и услугой.
- **Глава 4. Государственная и общественная защита прав потребителей. Статьи с 38 по 45.** Одна из самых значимых частей Закона содержит порядок защиты прав потребителей со стороны государственных органов и общественных организаций потребителей.

В целом, «потребительский» Закон Республики Таджикистан основан на девяти основных правах потребителя, согласно нормам статьи 3 Закона.

Рассмотрим эти права с точки зрения потребителя услуг питьевого водоснабжения:

1. Получая воду, потребителю необходимо знать, кто его поставщик, каким нормативам эта вода должна соответствовать. Поэтому как превентивная мера в Законе содержится **«Право на информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах)»**. Ваш поставщик обязан предоставить полную информацию о воде, технологических особенностях ее производства, об условиях договора, об оплате, вопросов обслуживания и ремонта, ну и о самом себе: что за организация, имеет ли соответствующее разрешение на оказание услуг на питьевое водоснабжение.

2. Потребитель больше всего ценит здоровье и безопасность свою и своих близких. Крайне неприятно, когда вода с запахом, странного цвета и с песком. Закон дает потребителю **«право на безопасность товаров (работ, услуг)»**. Товары, работы или услуги, покупаемые, заказываемы должны быть безопасны для жизни и здоровья для себя и своих близких.

3. Сегодня же закон нам дает **«право на свободный выбор товаров (работ, услуг)»**. Никто не вправе заставить потребителя купить тот или иной товар, в случае с водой, это право ограничено естественными факторами, так как двух поставщиков в одной системе питьевого водоснабжения не может быть.

4. Каждый потребитель надеется на бесперебойную подачу воды хорошего качества и согласно закону имеет **«право на надлежащее качество товаров (работ, услуг)»**.

5. А если все-таки перебои были, аварии не устранялись вовремя, а вода по-прежнему с песком? В такой ситуации потребитель может обратиться к **«праву на возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)»**.

6. Потребители не профессионалы. Они не всегда могут разобраться во всех тонкостях законов, а уж тем более в качестве воды - во всех химических свойствах. Но, тем не менее, никто не застрахован от правонарушений. В этих случаях закон дает возможность, используя **«право на защиту своих прав»**, обратиться за защитой и в суд и в прокуратуру, и в государственные органы по защите прав потребителей, и в общественные организации потребителей, чтобы восстановить справедливость.

7. Закон «О защите прав потребителей» разработан таким образом, чтобы максимально предотвратить нарушения прав потребителей. И если потребитель знает свои права и умеет их отстаивать, то может избежать многих неприятных ситуаций. Для этого Закон дает **«право на просвещение в области защиты прав потребителей»**. Данная норма предполагает обязательное введение изучения прав потребителей в программы школьных и высших учебных заведений.

8. Вместе потребители - сила. Для эффективной защиты прав и выражения интересов потребителей, в Законе предусмотрена норма **«право на создание общественных объединений потребителей»**. То есть потребители могут объединяться, создавать общественные организации и от их имени выступать в свою защиту.

9. И, наконец, кто лучше потребителей знает, что им надо? Потребитель имеет **«право на представление предложений производителю (продавцу) по улучшению качества товара (работ, услуг)**. Именно их предложения должны и могут стать хорошими рекомендациями по улучшению услуг питьевого водоснабжения.

Закон «О защите прав потребителей» на первый взгляд направлен сугубо на товары и услуги, которые не имеют отношение к питьевому водоснабжению. Это понятно, Закон не направлен прямо на сферу питьевого водоснабжения, а является общим по отношению к гражданам выступающими потребителями. Поэтому для регулирования специфики отдельных отраслей были разработаны приложения к Закону. Одним из которых являются:

ПРАВИЛА подключения к инженерным сетям и коммунального обслуживания

Как уже было указано в предыдущих главах, специальным нормативно-правовым актом в сфере ЖКХ являются «Правила подключения к инженерным сетям и коммунального обслуживания», утвержденные 3 июня 2014 года Постановлением правительства Республики Таджикистан № 354. Данные Правила заменили предыдущие «Правила подключения к инженерным сетям и предоставления коммунальных услуг» от 2009 года. Правила состоят из 59 пунктов, подразделенных на 8 разделов:

1. Общие положения
2. Порядок получения технических условий
3. Сроки действия технических условий
4. Порядок подключения к инженерным сетям
5. Порядок предоставления и оплаты услуг
6. Порядок пользования услугами

7. Права и обязанности потребителя и исполнителя услуг

8. Заключительные положения

Не все нормы данных Правил каждый день применяются потребителями, часть норм главы с 3 по 4 регулируют отношения при первом подключении к сети. По проблемам, рассматриваемым в этой книге, применяются нормы глав 5-8.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Утверждены
Постановлением Правительства
Республики Таджикистан
от 3 июня 2014 года, № 354

Правила подключения к инженерным сетям и коммунального обслуживания

1. Общие положения

1. Правила подключения к инженерным сетям и коммунального обслуживания (далее-Правила) регулируют отношения, возникающие между исполнителями и потребителями услуг по подключению к инженерным сетям, коммунального обслуживания и снабжению соответствующими ресурсами, определяет порядок предоставления и оплаты услуг, права, обязанности и ответственность исполнителей и потребителей.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

а) исполнитель:

- организация, в собственности или оперативном управлении которой находятся жилищный фонд, объект и инженерные сети, и в обязанности которой входит предоставление потребителю коммунальных услуг, или уполномоченная выполнять обязанности исполнителя - для потребителей, проживающих в жилищном фонде и в других государственных или негосударственных объектах;

- предприятие, предоставляющее потребителю коммунальные услуги, для потребителей, проживающих в жилищном фонде;

- жилищно-коммунальные службы, производящие заключение договоров по обеспечению коммунальными услугами, потребителей, проживающих в жилищном фонде;

б) потребитель - юридическое или физическое лицо, пользующееся или имеющее намерение воспользоваться услугой для хозяйственно-бытовых нужд на основании договора, заключенного с исполнителем в установленном порядке;

в) внутренние (внутридомовые) сети - сети, проходящие внутри здания или по земельному участку, обеспечивающие подачу продукции к приборам потребления;

г) граница эксплуатационной ответственности - линия раздела элементов инженерных сетей по признаку обязанностей (ответственности) за эксплуатацию и техническое обслуживание данных элементов, устанавливаемая в соответствии, с законодательством Республики Таджикистан и отраженная в договоре;

д) пропускная способность - возможность инженерных сетей пропустить и принять определенное количество ресурсов при заданном режиме за определенное время;

е) продукции - электрическая энергия, холодная и горячая вода, природный газ, тепловая энергия в виде горячей воды, используемые для предоставления услуг по электро-, тепло-, газо-, водоснабжению и поставке продукции;

ж) инженерные сети - совокупность имущественных объектов, непосредственно используемых в процессе предоставления ресурсов;

з) схема сетей - схема всех инженерных сетей, открытая для общего доступа, составляемая органом архитектуры и градостроительства в обязательном порядке на основании размещения существующего и планируемого объектов строительства в области электроснабжения, теплоснабжения, газоснабжения, водоснабжения и канализации;

и) технологически связанные сети принадлежащие организациям на правах собственника или ином законном основании инженерные сети, имеющие взаимные точки подключения и участвующие в единой технологической системе электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и канализации;

к) точка подключения - место в объекте строительства или земельного участка для соединения объектов к сетям электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и канализации;

л) техническое обслуживание - комплекс мероприятий, включающий в себя профилактический осмотр, текущее и аварийное обслуживание инженерных сетей;

м) технические условия - документ, определяющий точку подключения к инженерным сетям, разрешаемую к подключению нагрузку (мощность), источник снабжения, параметры но-

сителя или приемника, метод и график регулирования, основные параметры и требования, которые следует исполнить для подключения объекта строительства (или реконструкции) к инженерным сетям, и гарантирующий потребителю подключение к инженерным сетям. Технические условия выдается со стороны организации, предусмотренного в подпункте "а", настоящего пункта.

3. Настоящие Правила распространяются на потребителей и исполнителей услуг по тепло-, электро-, газо-, водоснабжению и канализации, независимо от их ведомственной принадлежности, форм собственности и организационно-правовой формы.

4. Настоящие Правила применяются также в случаях, когда в результате строительства (реконструкции) инженерных сетей, либо оборудований по производству продукции требуется временное или постоянное подключение к технологически связанным инженерным сетям.

5. Процедуры подключения к инженерным сетям и предоставления коммунальных услуг включают в себя следующие этапы:

- получение технических условий проходит в рамках выдачи архитектурно-планировочных заданий на проектирование объекта в соответствии с настоящими Правилами и с учетом требований Порядка исполнения административных процедур, связанных с осуществлением градостроительной деятельности;

- заключение договоров для подключения к инженерным сетями их техническое обслуживание;

- подключение к инженерным сетям.

2. Порядок получения технических условий

6. Выдача технических условий на подключение к инженерным сетям производится со стороны исполнителя на основании запроса местного органа архитектуры и градостроительства или потребителя.

7. При реконструкции, перепрофилировании, перепланировке объекта, не связанного с увеличением и уменьшением количества потребления необходимых ресурсов, получение новых технических условий не требуется.

8. Запрос должен содержать наименование местного органа архитектуры и градостроительства или потребителя, его местонахождение и почтовый адрес с приложением копии документов, представленных потребителем в местный орган архитектуры и градостроительства на получение технических условий.

9. Требовать предоставления иных документов запрещается.

10. Исполнитель, осуществляющий эксплуатацию инженерных сетей, обязан в течение 10 рабочих дней после получения запроса и прилагаемых к ней документов, направить в местный орган архитектуры и градостроительства или потребителю технические условия о возможности подключения проектируемого объекта к инженерным сетям, с указанием места присоединения.

11. В случае установления несоответствия запрашиваемых мощностей имеющимся условиям и требованиям, исполнитель обязан в предусмотренном сроке пункта 10 настоящих Правил со дня получения запроса направить местному органу архитектуры и градостроительства или потребителю заключение о несоответствии запрашиваемых мощностей с указанием причин несоответствия.

12. Отсутствие возможности подключения к инженерным сетям не может служить основанием для отказа в выдаче архитектурно-планировочного задания.

13. Технические условия должны содержать следующие данные:

- наименование и адрес объекта;
- точки подключения;
- мощность в каждой точке подключения;
- максимальная нагрузка на каждую точку подключения;
- сроки действия технических условий;
- сроки подключения объекта строительства к инженерным сетям;
- особые и дополнительные технические, требования.

14. Исполнитель, выдавший технические условия потребителю, не имеет право изменить выданные условия или прекратить их исполнение.

15. При отсутствии возможности подключения объекта к инженерным сетям в указанном месте, исполнителем должны быть указаны иные варианты инженерного обеспечения объекта.

16. Не требуется получение иных технических условий на подключение к инженерным сетям, не предусмотренных настоящими Правилами.

17. Подключение объекта строительства к инженерным сетям без получения технических условий и заключения договора не допускается.

18. Представление местным органам архитектуры и градостроительства или потребителю технических условий исполнителем осуществляется бесплатно.

19. В случае возникновения необходимости увеличения или уменьшения ранее разрешенной мощности, физическое или юридическое лицо направляет соответствующий письменный запрос исполнителю, с которым заключен договор о предоставлении коммунальных услуг.

20. Исполнитель, с которым заключен договор о предоставлении коммунальных услуг, в течение 5 рабочих дней с момента поступления запроса обязан представить потребителю новые технические условия без изменения точек подключения и прекращения ранее выданных технических условий.

21. В случае необходимости в течение 5 рабочих дней с момента выдачи новых технических условий должны быть внесены соответствующие изменения в договор о предоставлении коммунальных услуг.

3. Сроки действия технических условий

22. Технические условия выдаются сроком на три года и прекращают свое действие с момента заключения договора о предоставлении коммунальных услуг и подключения объекта к инженерным сетям.

23. Сроки действия технических условий могут быть продлены на срок до одного года, на основании запроса.

24. Информация о наличии существующих и планируемых мощностей и инженерных сетях, а также о процедуре подключения объектов строительства к инженерным сетям предоставляется по запросам физических и юридических лиц, мест-

ными исполнительными органами государственной власти бесплатно в течение 5 рабочих дней с момента их обращения.

4. Порядок подключения к инженерным сетям

25. Подключение объекта, завершеного строительством (или реконструкцией), к инженерным сетям осуществляется до приема объекта в эксплуатацию по следующим этапам:

- подача заявления о подписании договоров о предоставлении коммунальных услуг и подключении объекта к инженерным сетям;

- подписание потребителем и исполнителем договоров о предоставлении коммунальных услуг и подключении объекта к инженерным сетям, на основании акта об определении границы ответственности эксплуатации объектов, подключенных к инженерным сетям;

- подача продукции.

26. Для подключения объекта к инженерным сетям потребитель направляет исполнителю заявление для заключения договора о подключении с приложением копии следующих документов:

- технических условий;

- для юридических и физических лиц свидетельства о государственной регистрации, документа, подтверждающего полномочия лица, подписавшего заявление от имени потребителя;

- для физического лица - паспорта;

- документация об исполнительных работах (актов скрытых работ инженерных сетей).

27. Требование других документов от потребителя, запрещается.

28. Исполнитель принимает заявления и прилагаемые документы, незамедлительно выдает потребителю документ, удостоверяющий принятие заявления и прилагаемых документов.

29. Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления изучает соответствие представленных документов требованиям, установленным в пункте 26, в случае определения несоответствия представленных документов

требованиям указанного пункта, обязан в этот срок письменно уведомить потребителя о выявленных несоответствиях.

30. Заявление на подключение объекта к инженерным сетям должно быть рассмотрено в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления.

31. В пределах сроков рассмотрения заявления осуществляется осмотр на соответствие выполненных работ по прокладке сетей требованиям, установленным законодательством Республики Таджикистан, согласовываются границы балансовой принадлежности или собственности инженерных сетей с потребителем.

32. По результатам осмотра и согласования потребитель и исполнитель подписывают соответствующий акт о соответствии, являющийся основанием для заключения договора о предоставлении коммунальных услуг и техническое обслуживание инженерных сетей.

33. Исполнитель в течение 5 дней подписывает с потребителем договор о предоставлении коммунальных услуг и технического обслуживания инженерных сетей.

34. Исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня подписания договора, осуществляет подключение объекта к инженерным сетям и после этого начинает капитальное техническое обслуживание инженерных сетей,

35. Подключение объекта к инженерным сетям осуществляется на основании двустороннего договора.

5. Порядок предоставления и оплаты услуг

36. Система предоставления услуг потребителей должна быть в постоянной готовности к обслуживанию, за исключением следующих случаев:

- при проведении ремонтных и профилактических работ (устанавливаются исполнителем в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, правилами технической эксплуатации, положениями о проведении текущих и капитальных ремонтов и другими нормативными документами);

- во время перерывов на межотопительный период для систем отопления, устанавливаемые исполнителем исходя из климатических условий;

- при происшествии стихийных бедствий, а также чрезвычайных ситуаций, не зависящих от исполнителя.

37. Исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации об услугах, предоставляемых исполнителем.

38. Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать следующим установленным нормативам:

- по теплоснабжению - температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений, согласно действующим нормам и правилам;

- по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту;

- по газоснабжению - объёмы обеспечения газа по действующему стандарту;

- по холодному водоснабжению - по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке забора, должны соответствовать гигиеническим требованиям;

- по горячему водоснабжению- гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке забора;

- по канализации - соответствие отведению сточных вод.

39. Местные исполнительные органы государственной власти осуществляющие контроль за безопасностью для потребителя услуг, вправе поручить своим территориальным подразделениям функции по осуществлению уточнения параметров потребительских свойств, режим предоставления услуг и установления гарантированного уровня качества с учетом мощности состава и износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта. О принятых решениях и соответствующей корректировке размеров оплаты услуг исполнитель обязан посредством средств массовой информации оповещать потребителей за один месяц до введения принятого решения в действие.

40. Исполнитель обязан обеспечить в наглядной и доступной форме информацию о настоящих Правилах, об оказывае-

мых услугах и тарифах на них, об условиях оплаты, режиме предоставления услуг и их потребительских свойствах, наличии сертификата в отношении услуг, подлежащих сертификации.

41. Услуги предоставляются потребителю на возмездной основе в соответствии с договором и настоящими Правилами.

42. В договоре отражаются:

- качество услуг, режим предоставления услуг и нормативные объемы потребления;
- порядок и сроки устранения неисправностей и аварий в пределах ответственности использования;
- установленные размеры и условия оплаты, расчетный период и сроки внесения платежей, неустойка за несвоевременную оплату услуг;
- ответственность исполнителей за несвоевременное устранение и предоставление услуг;
- технические характеристики инженерного оборудования жилых помещений, в том числе определяющие максимальную мощность электробытовых машин, приборов, аппаратуры;
- права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя;
- условия прекращения оказания услуг.

43. Состав услуг, предоставляемых потребителю, определяется степенью благоустройства объекта.

44. Размер оплаты услуг устанавливается исполнителем по согласованию с уполномоченным органом по антимонопольной политике, если законодательством Республики Таджикистан не предусмотрен иной порядок.

45. Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц. Платежи производятся до 10 числа следующего за ним месяца. Плата за услуги вносится равномерно в течение года, если иное не оговорено договором.

46. Форма оплаты услуг в наличном или безналичном порядке определяется по соглашению между потребителем и исполнителем. Оплата в наличном порядке производится с помощью специального платежного документа с применением контрольно-кассовых машин.

47. При наличии приборов учета у потребителей допускается производить оплату услуг непосредственно исполнителю.

При этом установленные Правилами отношения исполнителя и потребителя в части обязанностей, прав и ответственности сохраняются, что подлежит отражению в договоре.

48. При отклонении качества услуг от требований, установленных договором, оплата потребителем соответственно уменьшается.

49. Перечень отклонений и их величина, величина их уменьшения и порядок оформления отклонения, а также рекомендуемые условия снижения оплаты при снижении качества коммунальных услуг потребителю устанавливаются местными исполнительными органами государственной власти совместно с их территориальными подразделениями.

6. Порядок пользования услугами

50. Пользование услугами должно осуществляться на основе и в соответствии с настоящими Правилами и договором.

51. Контроль за правильностью пользования услугами осуществляется исполнителем в соответствии с договором.

7. Права и обязанности потребителя и исполнителя услуг

52. Потребитель имеет право:

- на получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;

- требовать от исполнителя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, установленных в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;

- не производить оплату услуг за время перерывов. Прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения нанесённых убытков и вреда;

- на устранение выявленных недостатков в предоставлении услуг со стороны исполнителя, требуемых в установленные договором сроки;

- обратиться в государственные или судебные органы в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, в случае нарушения его прав.

53. Потребитель обязан:

- своевременно, в установленные договором сроки, оплачивать предоставленные услуги;
- рационально использовать услуги по их прямому назначению;
- не совершать действий, нарушающих порядок пользования услугами, установленный договором и настоящими Правилами;
- соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;
- допускать представителя исполнителя для устранения аварии, осмотра инженерного оборудования, приборов учета и контроля.

54. Потребителю запрещается:

- переоборудовать внутренние инженерные сети без разрешения исполнителя;
- устанавливать, подключать без письменного разрешения исполнителя и использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутримодовой электрической сети, дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, включая индивидуальные приборы очистки воды, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам;
- нарушать имеющиеся схемы учета услуг;
- использовать теплоносители в системах отопления не по прямому назначению (производить слив воды из системы и приборов отопления).

55. Исполнитель имеет право:

- применять меры, предусмотренные договором, в случае нарушения потребителем сроков платежей;
- осуществлять контроль за потреблением услуг путем проведения осмотров состояния инженерного оборудования у потребителя.

56. Исполнитель обязан:

- своевременно принимать меры по подготовке проекта и заключению договора на предоставление услуг;

- предоставлять услуги установленного качества (потребительских свойств и режима предоставления);
- установить по согласованию с местными исполнительными органами государственной власти форму регистрации требований (претензий), предъявляемых потребителем в связи с нарушением установленного качества услуг и срока устранения недостатков;
- принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг потребителю;
- своевременно информировать потребителей об изменении качества услуг;
- не допускать нарушений технологических процессов и снижения качества услуг, предусматривать меры по повышению потребительских свойств и качества предоставляемых услуг, а также рациональному использованию водных и энергетических ресурсов.

8. Заключительные положения

57. Исполнитель несет ответственность в полном объеме за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в результате не оказания без основания услуг, а также безосновательного повышения размера тарифа оказанных услуг в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

58. Исполнитель несет ответственность за качество предоставления услуг в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, настоящими Правилами и договором.

59. Исполнитель, потребитель и другие юридические и физические лица за нарушение требований настоящих Правил несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

Краткая информация о Союзе Потребителей

СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТАДЖИКИСТАНА – общественная, негосударственная, некоммерческая организация, созданная в июле 2002 года.

Цель создания Союза потребителей - всемерное содействие защите прав и интересов потребителей и становлению честного, конкурентоспособного рынка товаров и услуг в Таджикистане. Приоритеты деятельности Союза Потребителей основываются на содействии развитию справедливых демократических рыночных отношений, укреплению и развитию частного предпринимательского сектора и свободной конкуренции.

В декабре 2007 года Союз Потребителей прошел перерегистрацию в Министерстве Юстиции и в связи с расширением деятельности был перерегистрирован, как Союз Потребителей Таджикистана. С июля 2008 года была запущена работа офисов Союза Потребителей Таджикистана в Худжанде и Курган-Тюбе.

Направления деятельности Союза Потребителей:

◆ **Создание эффективной законодательной базы в области защиты прав потребителей в Таджикистане.** Текущая правовая экспертиза законодательной базы в области защиты прав и интересов потребителей, продвижение и лоббирование изменений в законодательстве в данной области.

◆ **«Горячая линия».** Правовая защита населения по вопросам защиты их прав как потребителей по телефонам «горячей линии» и в Консультационном Центре при Союзе Потребителей.

◆ **«Услуги ЖКХ».** Защита прав и интересов потребителей во взаимоотношениях с поставщиками жилищно-коммунальных услуг в городах и сельских районах Таджикистана, разработка и продвижение рыночных моделей управления жилищно-коммунальным хозяйством.

◆ **Electricity Governance Initiative (EGI).** С 2008 года Союз Потребителей является членом международной сети EGI – Инициатива по надлежащему управлению электроэнергетикой. Инициатива направлена на улучшение процесса управления электроэнергетикой в Таджикистане, через продвижение прин-

ципов – прозрачности, подотчетности, участия граждан и потенциала для принятия решений.

◆ **Повышение правовой грамотности населения.** Проведение просветительской работы по защите прав потребителей среди населения через проведение семинаров и тренингов, посредством выступлений в СМИ, распространения буклетов, практических пособий по защите прав потребителей.

◆ **Укрепление партнерских связей. Тесная кооперация с потребительскими организациями СНГ и всего мира,** совместная деятельность и обмен опытом в области защиты прав и интересов потребителей.

Союз Потребителей Таджикистана выражает благодарность организациям, оказавшим техническую и финансовую поддержку с первых дней создания:



КонфОП



OPEN SOCIETY INSTITUTE
ASSISTANCE FOUNDATION-TAJIKISTAN



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera



А также Союз потребителей Таджикистана выражает признательность за сотрудничество и содействие исполнительным органам государственной власти в городах:

ДУШАНБЕ,

ХУДЖАНД,

КУЛЯБ,

КУРГАН-ТЮБЕ

и

СОГДИЙСКОЙ ОБЛАСТИ

**КОНТАКТЫ СОЮЗА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ТАДЖИКИСТАНА:**

В городе Душанбе:

734002

г. Душанбе, проспект Рудаки, 137,
офис 501 (в здании Таджикпотребсоюза)

Тел. + 992 (37) 224 14 11

Тел.факс + 992 (37) 224 14 04

E-mail: constaj@rambler.ru

В городе Худжанде:

735716

г. Худжанд, 28 мкр., здание 1, офис 401

Тел. факс: +992 (3422) 5 55 52

E-mail: constaj@yandex.ru

В городе Курган-Тюбе

735140

г. Курган-Тюбе, ул. Сино, 4

Тел.факс: +992 (93) 577 80 05

E-mail: constaj@bk.ru