



ЕСЛИ ИЗ ГОРЯЧЕГО КРАНА – ХОЛОДНАЯ ВОДА

Измеряем температуру воды
Фиксируем нарушение
Требуем перерасчет

ЕСЛИ ИЗ ГОРЯЧЕГО КРАНА – ХОЛОДНАЯ ВОДА

Измеряем температуру воды
Фиксируем нарушение
Требуем перерасчет



Горячая вода – это один из самых дорогих ресурсов, предоставляемых потребителям коммунальных услуг. А если из горячего крана течет еле теплая вода, это повод платить за нее меньше. Но для этого нужно подтвердить факт предоставления некачественной услуги. В этой инструкции мы подскажем вам, как это сделать.

КАКАЯ ОНА, ГОРЯЧАЯ ВОДА?

В соответствии с требованиями законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.3684-21), температура горячей воды в местах водоразбора (то есть в кране потребителя) должна быть **не ниже 60 и не выше 75 градусов Цельсия**.

Температура горячей воды не зависит от системы теплоснабжения в МКД. Неважно, греет воду автономная котельная в подвале дома или ТЭЦ в 10 километрах: в кранах жителей должна быть одинаково горячая вода.

Пункт 5 Приложения 1 к «Правилам предоставления коммунальных услуг...» установил допустимое отклонение температуры воды от нормы:

❑ в дневное время (с 05.00 до 00.00) – не более чем на 3 градуса

То есть вода не должна быть холоднее 57 и горячее 78 градусов;

❑ в ночное время (с 00.00 до 05.00) – не более чем на 5 градусов

То есть вода не должна быть холоднее 55 и горячее 80 градусов.

КАК ИЗМЕРИТЬ ТЕМПЕРАТУРУ ВОДЫ

Делать это нужно правильно – просто полить термометр струей воды из-под крана нельзя. Процесс подробно описан в Методических указаниях МУК 4.3.2900-11 от 12 июля 2011 года «Измерение температуры горячей воды систем централизованного горячего водоснабжения».

Итак, сначала нужно слить воду, чтобы установилась постоянная температура. Время слива воды – до 10 минут в зависимости от состояния распределительной сети и расхода горячей воды соседями.

После того как вода стекла, берем пробу воды для измерения температуры. Для этого набираем воду в емкость. В

домашних условиях для этого подойдет мерный стакан вместимостью **1 литр**. Воду в него надо набирать непрерывной струей, расход воды при этом – не менее 2 литров в минуту. То есть стакан объемом 1 литр должен набраться за 30 секунд.

Не выключая воду, измеряем температуру: помещаем термометр таким образом, чтобы датчик находился в центре емкости. Как только температура перестала расти, записываем показания.

Если температура горячей воды не соответствует нормам, значит, УК предоставляет вам услугу ненадлежащего качества. Потребитель вправе потребовать не только устранить нарушение, но и сделать перерасчет. То есть за еле теплую воду УК вернет вам деньги: чем дольше длится нарушение, тем больше перерасчет.

РАССКАЖЕМ, КАК ЭТОГО ДОБИТЬСЯ

Согласно «Правилам предоставления коммунальных услуг...», утвержденным Постановлением Правительства РФ №354 (далее – «Правила»), порядок действий следующий:

ШАГ 1.

СООБЩАЕМ О НАРУШЕНИИ.

ВЫЗЫВАЕМ КОММУНАЛЬЩИКОВ

Сообщить о предоставлении некачественной коммунальной услуги можно письменно или устно (в том числе по телефону). Главное, чтобы в УК зарегистрировали заявку, указав ваше имя, адрес и проблему.

Обязательно уточните имя сотрудника, принявшего жалобу, номер и время ее регистрации.

Если заявку подаете письменно, обязательно требуйте отметку о принятии заявления на своем экземпляре с точным временем приема. В том случае если сотруднику УК известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить вам об этом и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений или на вашем заявлении. Если же причины не установлены, с вами должны согласовать дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

ВНИМАНИЕ!

Такую проверку УК должна провести не позднее двух часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. (п. 108 «Правил»).

Будет действенно, если кроме вас еще 3–5–20 жильцов одновременно пошлют обращения в соответствующие организации по проблеме холодной «горячей» воды. В первую очередь – в Госжилинспекцию и Роспотребнадзор с просьбой произвести проверку температуры горячей воды.

ШАГ 2.

СОСТАВЛЯЕМ АКТ

☐ Если коммунальщики приехали в течение двух часов

После того как представители УК измерили температуру воды, они обязаны составить Акт проверки качества предоставления коммунальных услуг.

В Акте обязательно должен быть адрес, дата и время проведения проверки.

И, конечно, зафиксированная температура горячей воды. Проследите, чтобы результаты измерений были корректно записаны в Акте.

Акт составляют в двух экземплярах или больше – в зависимости от количества участников проверки качества услуги. Документ подписывают все присутствующие: представитель УК, потребитель, председатель Совета МКД (если присутствовал), соседи (если присутствовали).

Один экземпляр Акта остается у вас, второй забирает представитель управляющей компании.

Нарушением считается, если вода холоднее нормы более чем на 3 градуса. Например, если измерения проводились днем, то температура ниже 57 градусов – повод обратиться в УК с претензией. Если измерения были ночью, то вода не должна быть холоднее 55 градусов.

☐ Если коммунальщики проигнорировали ваш звонок

Если коммунальщики проигнорировали заявку и не приехали в течение двух часов, вы можете замерить температуру воды самостоятельно. Как это сделать, мы рассказали выше.

Но перед тем как начать измерения, пригласите двух соседей и председателя Совета МКД. Они нужны, чтобы подписать Акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг и подтвердить, что подобное измерение проводилось и температура воды действительно не соответствует нормам.

Право не ждать коммунальщиков, а измерить воду самостоятельно потребителю предоставил п. 110 (1) «Правил»: «...в случае непроведения исполнителем проверки

в срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить Акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.

В таком случае указанный Акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем Совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, или председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом».

ШАГ 3.

ТРЕБУЕМ ПЕРЕРАСЧЕТ

Если проверка подтвердила, что температура горячей воды ниже нормы, потребитель имеет право потребовать перерасчет.

Напишите претензию в адрес управляющей компании. Приложите Акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг и расчет – сколько денег УК должна вам вернуть.

Без претензии УК перерасчет делать не обязана!

СКОЛЬКО ДЕНЕГ ДОЛЖНА ВЕРНУТЬ УК ЗА ЕЛЕ ТЕПЛУЮ ВОДУ

Плата за недостаточно горячую воду снижается за каждый час, прошедший с момента составления Акта.

За каждые 3 градуса отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за ком-

мунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода.

Формулировка сложная, без примеров понять ее трудно.

Пример расчета:

Представим, что после составления Акта проверки качества прошло, допустим, 30 дней. Это и есть расчетный период.

Стоимость услуги ГВС: допустим, вам насчитали за эти 30 дней 800 рублей.

Фактическая температура горячей воды, зафиксированная в вашем Акте: 46 градусов.

Считаем отдельно для ночного и дневного времени.

Дневное время (с 05.00 до 00.00):

Длительность нарушения в часах: 30 дней x 19 часов = 570 часов.

Количество ступеней снижения платы по 3 градуса:
 $(57^{\circ}\text{C} - 46^{\circ}\text{C}) : 3 = 3,67$.

Рассчитываем сумму снижения платы по формуле

(сумма за горячую воду в платежке) x (количество ступеней снижения платы) x (процент снижения платы) x (суммарная длительность нарушения):

800,00 рубля x 3,67 x 0,001 (0,1%) x 570 часов = 1 673,52 рубля

Такую сумму вам должны вернуть за недостаточно горячую воду в дневное время!

Ночное время (с 00.00 до 05.00):

Длительность нарушения в часах: 30 дней x 5 часов = 150 часов.

Количество ступеней снижения платы по 3 градуса: $(55^{\circ}\text{C} - 46^{\circ}\text{C}) : 3 = 3$.

Размер снижения платы = 800,00 рубля x 3 x 0,001 (0,1%) x 150 часов = 360 рублей.

Общая сумма перерасчета за месяц нарушения температурного режима воды должна составить: $1\,673,52 + 360 = 2\,033,52$ рубля.

Следует отметить, что перерасчет не может быть больше, чем выставленная сумма за услугу в платежке. То есть в нашем примере за месяц, пока из крана текла еле теплая вода, размер платы должен быть снижен до нуля.

А если температура горячей воды ниже 40°C , то платить за нее потребитель будет как за холодную!

ВНИМАНИЕ!

За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40°C , оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Обратите внимание!

Коммунальщики начнут выставять счета в полном объеме, когда подтвердят, что горячая вода вновь соответствует нормам. Но этот факт требует фиксации – с точностью до часа. Согласно п. 112 «Правил...», услуга оплачивается в полном размере:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанным исполнителем, в соответствии с п. 104 «Правил» в журнале регистрации таких фактов;

б) с даты и времени доведения потребителем до сведения аварийно-диспетчерской службы исполнителя сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;

в) с даты и времени, указанных в Акте о результатах проверки, по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги;

г) с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), общим (квартирным), индивидуальным прибором учета или иным средством измерения.

Поэтому, если в следующем месяце вода опять еле теплая, снова требуйте перерасчет.



Справедливое радио
на сайте **домовой-совет.рф**



YouTube-канал
«Центр справедливости»



Газета «Домовой совет»
домовой-совет.рф



Телефон горячей линии
8 800 755 55 77



Сайт Фонда
«Центр защиты прав граждан»
справедливо-центр.рф

Пособие: ЕСЛИ ИЗ ГОРЯЧЕГО КРАНА – ХОЛОДНАЯ ВОДА

Изготовитель: ООО Производственный комбинат «Имидж», ИНН 5030092946
143306, Московская область, г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28 офис 3

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.

Тираж: 10 000 экз. Заказ 191. 2022 год

Распространяется бесплатно

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!