

# О нарушениях качества предоставления услуги «Горячая вода»

Горячая вода – это один из самых дорогих ресурсов, поставляемых потребителям коммунальных услуг. В то же время зачастую нам вместо горячей воды подают теплую. Это означает, что услуга предоставляется некачественной, а за некачественную услугу оплата должна быть ниже. Мы научим вас экономить.

## **Вместо горячей воды — теплая? Требуйте перерасчет!**

Всего три градуса отделяют горячую воду от теплой. Если температура «горячей» воды в вашем доме недотягивает до установленного норматива - смело требуйте перерасчета за весь период предоставления некачественной услуги.

### **Какая она? Горячая вода.**

В соответствии с требованиями законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4. 2496-09):

температура горячей воды в местах водоразбора (на выходе из крана потребителя) независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 и не выше 75 градусов Цельсия

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры, соответствующей требованиям :

- в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) – не более чем на 3°C, то есть, не ниже 57°C и не более 78°C
- в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5°C, то есть, не ниже 55°C и не более 80°C

### **Как правильно измерить температуру воды?**

Замер температуры горячей воды можно провести самостоятельно.

Пункт 5 Приложения 1 к «Правилам предоставления коммунальных услуг...» предписывает, что перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут. Согласно Методических указаний МУК 4.3.2900-11 от 12 июля 2011 г. «Измерение температуры горячей воды систем централизованного горячего водоснабжения» расход воды должен составлять не менее 2 л в минуту (определяется по времени заполнения мерной емкости). Поэтому, перед замером откройте кран горячей воды, пропустите воду в течение трех минут. Напор должен быть таким, чтобы за это время из крана вытекло не менее 6 литров воды.

Для отбора пробы горячей воды используется емкость вместимостью не менее 1 литра. Для измерения температуры термометр погружают в исследуемую воду таким образом, чтобы шарик термометра находился примерно в центре емкости для отбора. Измерения проводят при непрерывном токе воды в емкость. Результат измерения фиксируется после установления стабильных показаний термометра, но не более чем через 10 мин. после начала отбора пробы.

Если ваши сомнения подтвердились и температура горячей воды не соответствует СанПину, незамедлительно сообщите об этом в свою управляющую компанию.

Согласно «Правилам предоставления коммунальных услуг...», утвержденным Постановлением Правительства РФ № 354 (далее «Правил»), порядок действий должен быть следующим:

## **ШАГ 1.**

### **СООБЩАЕМ О НАРУШЕНИИ. ВЫЗЫВАЕМ КОММУНАЛЬЩИКОВ.**

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону). Главное в УК его должны зарегистрировать (указав ваше имя, адрес и проблему). Обязательно уточните имя сотрудника, принявшего заявку, 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!**

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

Будет действительно, если, кроме Вас, еще три – пять – двадцать жильцов одновременно пошлют обращения в соответствующие организации по проблеме холодной «горячей» воды. В первую очередь – в Госжилинспекцию и в Роспотребнадзор с просьбой произвести проверку температуры горячей воды.

Если коммунальщики проигнорировали вашу заявку и не приехали, вы можете замерить температуру воды самостоятельно.

Пункт 110 (1) Правил говорит: в случае непроведения исполнителем проверки в данный 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 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

## **ШАГ 2. СОСТАВЛЯЕМ АКТ**

После замера температуры воды специалистом управляющей компании (либо самостоятельно) – составляется акт проверки как минимум в двух экземплярах (по количеству заинтересованных лиц). Его обязательно должны подписать представитель УК и потребители (вы и ваши соседи). Один экземпляр акта остается у вас, второй забирает представитель управляющей компании.

В акте обязательно указывается адрес, дата и время проведения проверки. И, конечно, зафиксированная температура горячей воды. Если температура горячей воды хотя бы на три градуса отступает от нормы, следует написать претензию в управляющую компанию, приложив к ней в качестве доказательства копию акта проверки, с требованием устранить причину предоставления услуги ненадлежащего качества и потребовать перерасчет.

## **ШАГ 3. ТРЕБУЕМ ПЕРЕРАСЧЕТ!**

Если комиссией установлено, что температура горячей воды ниже установленных норм, требуйте перерасчета за каждый час, прошедший с момента вашего обращения с заявлением.

За каждые 3 градуса отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную 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.

### **ВНИМАНИЕ!**

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

### Пример расчета:

#### Общие данные, предусмотренные законодательными актами:

Нормативная температура горячей воды в точке разбора: не менее 60°C.  
Горячая вода в дневное время (19 часов, с 05:00 до 00:00 часов) – не ниже 57°C;

в ночное время (5 часов, с 00:00 до 05:00 часов) — не ниже 55°C.

За каждые 3°C снижения температуры свыше допустимых отклонений размер платы снижается на 0,1 процента за каждый час (суммарно за расчетный период) продолжительности нарушения.

#### Индивидуальные данные :

Количество дней, прошедших после составления акта проверки: допустим, 30 дней.

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

Фактическая температура горячей воды, зафиксированная в вашем акте: 46°C.

Считаем отдельно для ночного и дневного времени

#### **Дневное время:**

Суммарная длительность нарушения: 30 дней \* 19 часов = **570 часов**

Количество ступеней снижения платы по 3°C:

$$(57^{\circ}\text{C} - 46^{\circ}\text{C}) : 3 = \mathbf{3,67}.$$

Рассчитываем сумму снижения платы по формуле:

(сумма оплаты за горячую воду) x (количество ступеней снижения платы) x (процент снижения платы) x (суммарная длительность нарушения).

В нашем примере:

800,00 руб x 3,67 x 0,001 (0,1%) x 570 час. = 1673,52 руб. Такую сумму вам должны вернуть за теплую воду в дневное время!

#### **Ночное время:**

30 дней \* 5 часов = 150 часов

Количество ступеней снижения платы по 3°C:

$$(55^{\circ}\text{C} - 46^{\circ}\text{C}) : 3 = 3$$

Размер снижения платы = 800,00 руб x 3 x 0,001 (0,1%) x 150 час. = 360 руб.

Общая сумма перерасчета за месяц нарушения температурного режима воды должна составить: 2033,52 (1673,52 + 360)

Следует отметить, что **размер снижения платы за коммунальную услугу за расчетный период не может превышать окончательно начисленного размера платы за соответствующую коммунальную услугу за такой расчетный период.**

Таким образом, в приведенном примере размер платы (напомним, что нам начисли 800 руб., а расчетное снижение составило 2033,52 руб.) должен быть снижен до нуля.

**Обратите внимание!** Согласно п. 112 Правил период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным:

а) с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанным исполнителем в соответствии с пунктом 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 продолжается предоставление услуги некачественной, вы вправе таким же образом требовать перерасчета в этом следующем месяце.

Пример расчета и акт проверки необходимо приложить к заявлению в управляющую компанию с требованием провести перерасчет за период предоставления услуги ненадлежащего качества.

**Помните, без подачи требования о перерасчете, УК такой перерасчет делать не обязана!**

**АКТ**  
**о проверке предоставления коммунальных услуг**

г. \_\_\_\_\_

Акт составлен «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г. в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Комиссия в составе:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

При участии собственника (ов) многоквартирного дома № по ул.

\_\_\_\_\_ кв. № \_\_\_\_\_ ,

\_\_\_\_\_ кв. № \_\_\_\_\_ ,

\_\_\_\_\_ кв. № \_\_\_\_\_ .

на основании заявления поступившего \_\_\_\_ час \_\_\_\_ мин. «\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_ 2014 г. от собственника кв. \_\_\_\_ дома № \_\_\_\_ по ул.

\_\_\_\_\_ о предоставлении услуги ГВС ненадлежащего качества  
(низкая температура горячей воды), зарегистрированного в журнале ава-  
рийно-диспетчерской службы \_\_\_\_\_

(наименование исполнителя коммунальных услуг – УК, ТСЖ, ЖСК)

провела проверку данного заявления собственника.

В ходе проверки установлено: температура горячей воды в точке водо-  
разбора (на выходе из крана в ванной, кухне) составила \_\_\_\_\_ градусов  
Цельсия

Замеры температуры горячей воды производились после слива горячей  
воды в течение \_\_\_\_\_ мин., расход воды - \_\_\_\_\_ литров.

Замеры произведены \_\_\_\_\_  
(указать типы и номера прибора (приборов) которыми проводились замеры)

Подписи членов комиссии

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Собственники кв. № \_\_\_\_\_, № \_\_\_\_\_

Замечания к акту \_\_\_\_\_

**Если коммунальщики бездействуют, обращайтесь в суд.**