

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 действенно, 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!



**О НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ГОРЯЧАЯ ВОДА»**

**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 аварийно-диспетчерской службы _____

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

провела проверку данного заявления собственника.

В ходе проверки установлено: температура горячей воды в точке водоразбора (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.