

КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



О НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ГОРЯЧАЯ ВОДА»

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан
СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ
spb.spravedlivo.ru





ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Вы держите в руках брошюру, которая помогла уже тысячам людей отстоять свои права в борьбе с нерадивыми коммунальщиками и нерасторопными чиновниками.

Это полезная инструкция, в основу которой легла успешная практика нашего Центра защиты прав граждан в борьбе за справедливые тарифы и честную «коммуналку».

В наших Центрах мы стараемся дать вам самое эффективное оружие – знание своих прав.

Ведь приставить юриста к каждому жителю страны – невозможно. А вот «перевести на русский» мудреные формулировки законов, научить каждого держать в узде коммунальщиков, чтобы не переплачивать вдвое-втрое, помочь связаться с надзорными органами и проконтролировать решение проблемы – это вполне посильная задача для нас с вами.

Наши брошюры научат вас постоять за себя, превратив из беззащитных жертв в опытных бойцов.

Полезного вам чтения и новых коммунальных побед!

С уважением,
председатель партии **СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ**
Сергей МИРОНОВ

ПЕТЕРБУРЖЦЫ!

В 2012 г. при региональном отделении партии СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ в Санкт-Петербурге был создан экспертный совет по вопросам ЖКХ.

Работа совета посвящена разработке инструкций и алгоритмов, позволяющих бороться с незаконными коммунальными поборами, созданию Советов домов и помощи жильцам в отстаивании своих прав на получение качественных услуг от управляющих компаний.

При поддержке наших Центров жители Санкт-Петербурга проводят общие собрания, создают Советы домов, борются с точечными застройками и заставляют обслуживающие дом организации отчитываться за каждую потраченную копейку! Я уверена, что наши инструкции помогут Вам навести порядок в домах и дворах!



С уважением,
председатель экспертного совета по вопросам ЖКХ
ПП **СПРАВЕДЛИВАЯ РОССИЯ** в Санкт-Петербурге
Надежда ТИХОНОВА

АДРЕСА ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Центр защиты прав граждан в Санкт-Петербурге	Ул. Рубинштейна, д. 20. Тел.: 8 (812) 612-12-90.	Пн.-пт.: 10.00-18.00. Обед: 13.00-14.00.
Центр защиты прав граждан в Василеостровском районе	Запись по телефону. Тел.: 8 (921) 964-04-02.	Вт.: 11.00-13.00. Чт.: 14.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Калининском районе	Ул. Демьяна Бедного, д. 19, 2-я парадная.	Ср.: 15.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Калининском районе	Пр. Просвещения, д. 99, лит. А. Тел.: 8 (812) 248-54-10.	Пн.-ср.: 10.00-18.00. Пт.: 10.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Кировском районе	Запись по телефону. Тел.: (950) 022-69-70.	Пн.-пт.: 9.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Колпинском районе	г. Колпино, ул. Карла Маркса, д. 13. Тел.: 8 (812) 461-74-64.	Пн.-пт.: 17.00-20.00.
Центр защиты прав граждан в Красногвардейском районе	Пр. Энергетиков, д. 24, лит. А, каб. 7. Тел.: 8 (812) 222-76-97.	Пн.-пт.: 10.30-17.30.
Центр защиты прав граждан в Красносельском районе	Ул. Тамбасова, д. 5, 2-й этаж. Тел.: 8 (812) 730-29-81.	Чт.: 14.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Кронштадтском районе	г. Кронштадт, ул. Ленина, д. 13, 2-й этаж. Тел.: 8 (950) 047-57-03.	Вт., чт.: 10.00-15.00. Пт.: 13.00-18.00. Сб.: 11.00-16.00
Центр защиты прав граждан в Курортном районе	г. Сестрорецк, ул. Воскова, д.4, лит. А. Тел.: 8 (911) 241-03-90.	Вт.: 12.00-15.00. Чт.: 15.00-18.00.
Центр защиты прав граждан в Московском районе	Московский пр., д. 107, каб. 202. Тел.: 718-53-83.	Пн.-пт.: 14.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Петроградском районе	Каменноостровский пр., д.26. Тел.: 8 (812) 346-00-90.	Пн., вт., чт., пт.: 11.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Петродворцовом районе	г. Ломоносов, Дворцовый пр., д. 22. Тел.: 8 (812) 702-75-84.	Пн.-пт.: 15.00-19.00.
Центр защиты прав граждан в Приморском районе	Комендантский пр., 27.к. 1. Тел.: 8 (812) 306-28-15.	Вт., ср., чт.: 11.00-17.00.
Центр защиты прав граждан в Пушкинском районе	г. Пушкин, Оранжерейная ул., д. 60. Тел.: 8 (812) 451-42-69.	Пн., пт., вс.: 16.00-20.00.

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 не дотягивает 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 час.) — не более чем на 3°C, то есть не ниже 57°C;
- в ночное время (с 0.00 до 5.00 час.) — не более чем на 5°C, то есть не ниже 55°C.

Как правильно измерить температуру воды?

Замер температуры горячей воды возможно провести самостоятельно, погрузив термометр под струю горячей воды. Перед определением температуры горячей воды в точке водоразбора производится слив воды в течение не более 3 минут с расходом воды не менее 2 литров в минуту. (п. 5 Приложения 1 к «Правилам предоставления коммунальных услуг...» и п. 7.5 Методических указаний МУК 4.3.2900-11 «Измерение температуры горячей воды систем централизованного горячего водоснабжения» от 12 июля 2011 г.).

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

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

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.

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 отстает 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.

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 водоразбора 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) - не ниже 57°C; в ночное время (5 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 x 19 часов = 570 часов.

Количество ступеней снижения платы по 3° C: (57°С – 46°С) : 3 = 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. Именно такую сумму вам должны вернуть за теплую воду в дневное время!

Ночное время:

30 дней x 5 часов = 150 часов.

Количество ступеней снижения платы по 3° C: (55°С – 46°С) : 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) руб.

Однако 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 же 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, указанных 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 текущем месяце.

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

Приложение 1

Акт

О проверке предоставления коммунальных услуг

г. Санкт-Петербург

Акт составлен «___» _____ 2014 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 _____

Приложение 2

В _____
(указать исполнителя коммунальных услуг – УК, ТСЖ, ЖСК)

От _____
Проживающей по адресу г. Санкт-Петербург
ул. _____ д. _____

**Требование
о снижении платы за некачественную услугу «горячее водоснабжение»**

Я, _____, проживаю по указанному адресу, исполнителем коммунальных услуг является _____.

В квитанции за _____ месяц за услугу ГВС мне выставлено к оплате _____ руб. _____ коп.

Между тем, услуга «горячее водоснабжение» была предоставлена некачественная.
«__» _____ 2014 г. в _____ час _____ мин. мной была подана заявка в аварийно-диспетчерскую службу о том, что температура горячей воды в точке водоразбора (на выходе из крана в ванной и на кухне) не соответствует СанПиН 2.1.4. 2496-09, а также Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

Актом проверки предоставления коммунальных услуг от _____ 2014 г. установлено что температура горячей воды не соответствует нормам и составляет _____ градусов.

В соответствии с п. 5 приложения № 1 к постановлению Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и жилых домах» за каждые 3°C 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.

Некачественная услуга предоставлялась в течение _____ часов.

Снижение платы за услугу «горячее водоснабжение» должно составить _____ руб.

На основании изложенного требую снизить плату за услугу «горячее водоснабжение» на _____ руб.

Приложение: расчет суммы снижения, акт проверки предоставления коммунальных услуг.

дата, подпись



О НАРУШЕНИЯХ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ГОРЯЧАЯ ВОДА»

ДЛЯ ЗАМЕТОК

[illegible]

КОММУНАЛЬНАЯ САМООБОРОНА



**I практическая выставка-конференция
«Региональные проблемы ЖКХ:
защити свой дом с нами!»
25-26 ноября 2015 г.**

Телефон горячей линии
8 (812) 612-12-90



В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!