



## Перерасчёт

Период перерасчёта определяется от даты документального подтверждения факта нарушения и заканчивается днем, когда такое нарушение было устранено. Пункт 112 Постановления Правительства № 354 определяет день устранения выявленного нарушения следующим образом: дата, когда потребитель сообщил в диспетчерскую службу, что больше проблем с горячим водоснабжением нет; дата окончательной проверки, по результатам которой составлен акт с подписью потребителя, что горячая вода подается в необходимом температурном режиме.

**Пока потребитель не сообщит об устранении проблемы, или не будет выполнена повторная проверка, и составлен акт, то срок оказания некачественной услуги не может быть окончанным. Поэтому потребитель имеет право требовать дальнейшего проведения перерасчета**

*Получить бесплатную консультацию юриста, помощь в написании претензии и искового заявления можно в Консультационном центре для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области»*



г. Курск, ул. Димитрова, д.64,  
адрес электронной почты:  
[bykov\\_mv@46.rospotrebnadzor.ru](mailto:bykov_mv@46.rospotrebnadzor.ru)

8 (4712)  
51-26-34 или  
22-33-01

г. Суджа, ул. К. Либкнехта, 34,  
адрес электронной почты  
[Gigiena\\_Sudza@mail.ru](mailto:Gigiena_Sudza@mail.ru)

8 (471-43)  
2-22-79

г. Железногорск, ул. Гагарина, д.  
31/2. адрес электронной почты  
[ses.filial@mail.ru](mailto:ses.filial@mail.ru)

8 (471-48)  
3-55-11

г. Льгов, ул. М. Горького, д. 9,  
адрес электронной почты  
[cgsn\\_lgov@mail.ru](mailto:cgsn_lgov@mail.ru)

8 (471-40)  
2-40-14

г. Щигры, ул. Красная, д. 81, адрес  
электронной почты  
[Mitrakova\\_IS@46.rospotrebnadzor.ru](mailto:Mitrakova_IS@46.rospotrebnadzor.ru)

8 (471-45)  
4-20-65

Консультационный центр  
для потребителей  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиоло-  
гии в Курской области»

## **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**Холодная вода из  
горячего крана.**

**Что делать?**



Правовые нормы закрепляющие требования к горячему водоснабжению многоквартирных жилых домов, изложены в двух основных нормативных актах:

- Постановление Правительства Российской Федерации № 354 от 06.05.11 года «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Приложение №1 – «Требования к качеству коммунальных услуг»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Санитарно-эпидемиологические правила и нормы. Сокращенно – СанПиН 2.1.4.2496-09 «Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения».

**Температура горячей воды в кранах граждан не должна быть ниже 60°C и не выше + 75 °C, независимо от системы теплоснабжения, которая установлена в жилом доме.**

### Алгоритм действий потребителя при подозрении нарушения температурного режима воды:

1. Обратиться с сообщением в диспетчерскую службу теплоснабжающей организации о том, что температура подаваемой воды не соответствует нормам. (п.31 «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»)
2. Потребитель обязан указать свою фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, день и время замера температуры горячей воды.



3. Диспетчер обязан сообщить, кто принял сообщение, номер в книге регистрации обращений и уведомить потребителя, если имеются проблемы

с горячим водоснабжением по вине компании, срок их устранения, если причина подачи горячей воды с низким температурным режимом организации не известна, то согласоваться время выезда проведения замеров и составления акта.

**Пункт 108 Постановления № 354 отводит для этого срок – не позже двух часов после сообщения проверка должна быть проведена**

Однако стороны могут согласовать другое время.

4. Производятся выезд представителей теплоснабжающей организации по месту жительства заявителя и проводятся соответствующие замеры.

5. Составляется акт. Акт проверки составляется в нескольких экземплярах. По одному для потребителя и тепловикам и по экземпляру для других ведомств, принимавших участие в выезде, по сообщению гражданина.