

15.06.2014 | ГВС по правилам и без

Ситуация, связанная со снабжением потребителей горячей водой и сопутствующие ей расчёты за потреблённые ресурсы и услуги, в условиях постоянного увеличения количества приборов учёта, является наиболее запутанной и неоднозначной в сфере предоставления коммунальных услуг.

Несмотря на то, что нормативными документами достаточно подробно регламентированы права, обязанности и возможные действия поставщиков и потребителей при предоставлении некачественной услуги, в реальной жизни её качество далеко от нормативного.

Как известно, требования к качеству коммунальных услуг, условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества, определены Приложением №1 Правил предоставления коммунальных услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. №354.

В частности, в соответствии с данным документом температура горячей воды в точке водоразбора должна соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09) и независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60°C и не выше 75°C.

Допускаемые ранее Правилами снижения температуры горячей воды в точке водоразбора ниже 60°C (в ночное время с 0.00 до 5.00 часов — не более чем на 5°C; в дневное время с 5.00 до 00.00 часов — не более чем на 3°C) на основании Решения Верховного Суда РФ от 31 мая 2013 г. N АКПИ13-394 являются недопустимыми.

С учётом того факта, что исполнителями услуг в многоквартирных домах являются управляющие компании, ТСЖ и ЖСК, как правило, получающие нагретую воду на основании договора у ресурсоснабжающей организации и не имеющие возможности дополнительно улучшить параметры её качества, требования к качеству ресурса практически не отличаются от требований к качеству услуги.

В частности, в соответствии с п.20 Правил, обязательных при заключении управляющей

организацией или товариществом собственников жилья договоров с ресурсоснабжающими организациями, утверждённых постановлением Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. N 124, и применяемых в том числе к отношениям, вытекающим из договоров энергоснабжения, заключенных до вступления в силу данных Правил, при установлении в договоре ресурсоснабжения показателей качества коммунального ресурса учитывается, что его объем и качество должны позволять исполнителю обеспечить предоставление коммунальной услуги потребителям в соответствии с требованиями, предусмотренными Правилами предоставления коммунальных услуг, т.е. на границе разделения сетей установленные параметры качества ресурса обязана обеспечить ресурсоснабжающая организация.

В процессе наших претензий на снижение платежа при некачественной услуге с учётом показаний приборов учёта мы должны определиться с той точкой системы горячего водоснабжения многоквартирного дома, измеренную температуру в которой мы возьмём за основу в ходе возможной корректировки платежа при несоблюдении параметров качества услуг.

С учётом того факта, что температура горячей воды не ниже 60°C должна быть обеспечена во всех без исключения точках водоразбора потребителей, разумно предположить, что минимальная температура будет в наиболее удалённом от точки разделения сетей многоквартирного дома и ресурсоснабжающей организации стояке системы горячего водоснабжения, и при наличии теплоизоляции трубопроводов в подвале здания примерно равна регистрируемой общедомовым прибором учёта температуре в обратном трубопроводе системы ГВС.

Порядок корректировки платежей и порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность определён девятью машинописными страницами разделов 9 и 10 Постановления Правительства № 354 достаточно подробно.

Если изменение платежа не производилась, в качестве доказательства претензий на него и мы, и наделённые достаточно широкими полномочиями для защиты наших прав государственные органы вправе воспользоваться как подп. "в" п.111 Правил, в соответствии с которым датой и временем, начиная с которых считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы коллективным (общедомовым) прибором учета, так и подп. "г" п.112, в соответствии с которым период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы коллективным (общедомовым), прибором учета, если указанный прибор способен сохранять зафиксированные сведения.

При этом 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 за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40°C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

В чём же причина систематического снижения температуры горячей воды отдельными ресурсоснабжающими организациями вопреки имеющимся стандартам и достаточно жёстким санкциям за их нарушение?

Попробуем определить зависимость размера платежа за горячую воду и уровня доходов ресурсоснабжающей организации от качества предоставляемой услуги.

Всем понятно, что чем ниже температура горячей воды, тем больше её потребуется при смешивании.

В условиях, когда и теплоемкость, и плотность воды разной температуры одинакова, итоговая температура смеси при заданном объёме будет зависеть от значений объемов и температур холодной и горячей воды и рассчитывается по следующей формуле:

$$t_1 \cdot V_1 + t_2 \cdot V_2 = t_3 \cdot (V_1 + V_2), \text{ или}$$

$$t_1 \cdot V_1 + t_2 \cdot (V_3 - V_1) = t_3 \cdot V_3, \text{ где}$$

t_1 -температура горячей воды в точке водоразбора;

t_2 - температура холодной воды в точке водоразбора;

t_3 -температура смешанной воды;

V_1 - объём горячей воды, необходимой для получения нужной температуры смеси;

V_3 – объём смешанной воды.

Путём несложных преобразований формулы мы можем получить коэффициент использования горячей воды при смешивании в зависимости от температуры:

$$K_{и} = V_1 / V_3 = (t_3 - t_2) / (t_1 - t_2).$$

А теперь спроецируем несложные арифметические выкладки на нашу коммунальную действительность с учётом фиксированных значений отдельных составляющих выше стоящей строки в табличном варианте при следующих значениях:

$t_2 = 10^\circ\text{C}$ – среднегодовая температура холодной воды в водопроводной сети;

$t_3 = 37^\circ\text{C}$ – оптимальная с учётом санитарных норм температура смешанной воды при пользовании душем и ванной:

$t_1, ^\circ\text{C}$	64	62	60	58	56	54	52	50	48	46	44	42	40
Ки	0,50	0,52	0,54	0,56	0,59	0,61	0,64	0,68	0,71	0,75	0,79	0,84	0,90

Оценим плату за кубометр используемой нами смешанной воды с учётом составленной таблицы по тарифам, действующим, к примеру, в Майкопе: Тариф на холодную воду – 12р 45к за кубометр, тариф на горячую воду – 124р 61к за кубометр (утверждены регулирующим органом).

$t_1, ^\circ\text{C}$	62	60	58	56	54	52	50
Пх, руб.	5,98	5,73	5,48	5,10	4,86	4,48	3,98
Пг, руб.	64,78	67,29	69,78	73,52	76,01	79,75	84,73
П см, руб.	70,76	73,02	75,26	78,62	80,87	84,23	88,71

$t_1, ^\circ\text{C}$	48	46	44	42	40
Пх, руб.	3,61	3,11	2,61	1,99	1,25
Пг, руб.	88,47	93,46	98,44	104,67	112,15
Псм, руб.	92,08	96,57	101,05	106,66	113,40

где Пх, Пг, Псм – плата за холодную, горячую и смешанную воду.

На картинке для потребителя всё выглядит довольно печально:



При наличии коллективного прибора учёта как гаранта спасения от обмана и основы реализации принципов энергосбережения, при температуре горячей воды в точке разбора 50°C, что имеет место достаточно часто, мы платим за некачественную услугу на 25% больше, чем платили бы при соблюдении параметров её качества.

А теперь проведём оценку себестоимости приготовления поставляемой порой нам тёплой (не отважусь назвать её горячей) воды в зависимости от её температуры.

По определению, для нагрева 1 кубометра воды на 1 градус необходима 1 мегакалория тепловой энергии. В нашем случае для нагрева 1 кубометра воды с температурой 10°C до температуры 50°C необходимо 40 мегакалорий, до температуры 60°C – 50 мегакалорий.

При снижении температуры на каждый градус по отношению к нормативной теплоснабжающая организация экономит 2% запланированных средств на приобретение топлива. А его стоимость в составе тарифа составляет примерно 50%.

В этом процессе всё выглядит по-домашнему: и действия ресурсоснабжающей организации по увеличению доли прибыли, получаемой, что называется «из воздуха», и выкачиваемые из наших карманов рубли.

И страдает в ходе подобной деятельности не только население – в условиях договорных отношений, при формировании которых сторонами не определены параметры качества ресурса и мера ответственности за их не соблюдение, производятся необоснованные

переплаты за них иными потребителями, в числе которых детские сады и больницы, учреждения различного уровня.

Иными словами, наносится определённый ущерб государственным и муниципальным интересам в размерах миллионов рублей.

Конечно, туалетная бумага на отверстиях рвётся не всегда, и в реальной жизни результат подобной «экономической» деятельности может несколько отличаться в ту или иную сторону в зависимости от годового объёма реализации товара в условиях отсутствия разделения тарифа на постоянную и переменную составляющую (энергоснабжение / зарплата и ремонт), однако невыгодность для потребителей подобных нарушений не нуждается в доказательствах.

Однако, с учётом сформировавшейся практики фиксации нарушений, заключающейся в замерах температуры горячей воды в кранах немногих обратившихся по данному вопросу потребителей, вопреки положениям физики, математики, элементарной логики и действующему законодательству, под неусыпным контролем многочисленных контролёров ЖКХ, вполне успешно и долго функционирует схема, в которой чем хуже товар, тем больше доходы продавца.

В условиях систематического несоблюдения параметров качества услуг, зафиксированного приборами учёта, при предоставлении их всем гражданам, меньше платят только самые настойчивые потребители, которым хватает терпения и сил пройти процедуру доказательства очевидного до конца. И само снижение платежа выглядит для них уже не как возврат ранее незаконно собранных с них средств, а как плата за работу и волю к победе.

А мы в качестве примера рассмотрим порядок реализации положений Правил с учётом одной из многих аналогичных распечаток показаний приборов учёта горячей воды:

ОТЧЕТ
о суточных параметрах теплоснабжения
26/08/13г.-25/09/13г.

Абонент: _____ Договор №: _____
 Адрес: _____ Тип расходомера: Метран-320
 Тепловычислитель ВКТ-7 сет. N 025 Пределы измерений:
 Договорные расходы: G под max = 120.00 м3/ч G под min = 1.00 м3/ч
 M сет. воды = _____ т.сут M гвс = _____ т.сут G обр max = 50.00 м3/ч G обр min = 0.40 м3/ч
 Тхв = 5.00°C

Заводской номер 00000385 ВВОД 2 СХЕМА ПОДКЛЮЧЕНИЯ 3 БД 1 ФТ-1 Т3-0 КС-0хС9Ф8 ПО 2.5

Дата	t1	t2	dt	V1	M1	V2	M2	Mг	P1	P2	Qo	Qг	ВНР	ВОС	ИС
	°C	°C	°C	м3	т	м3	т	т	кг/см2	кг/см2	Гкал	Гкал	ч	ч	
26/08/13	53.53	48.44	5.09	113.51	112.48	102.20	100.54	11.94	7.00	6.00	1.092	0.520	24	0	
27/08/13	53.73	48.53	5.20	114.90	113.88	103.51	101.81	12.07	7.00	6.00	1.120	0.527	24	0	
28/08/13	53.64	48.51	5.13	114.51	113.44	104.46	102.81	10.63	7.00	6.00	1.044	0.463	24	0	
29/08/13	53.64	48.59	5.05	116.01	114.91	103.29	101.67	13.24	7.00	6.00	1.157	0.579	24	0	
30/08/13	53.64	48.63	5.01	114.92	113.83	103.29	101.60	12.23	7.00	6.00	1.107	0.535	24	0	
31/08/13	53.70	48.65	5.05	113.60	112.49	103.43	101.80	10.69	7.00	6.00	1.036	0.467	24	0	
01/09/13	53.45	48.42	5.03	116.45	115.33	101.85	100.20	15.13	7.00	6.00	1.235	0.658	24	0	
02/09/13	53.53	48.22	5.31	115.91	114.47	102.59	101.36	13.11	7.00	6.00	1.175	0.565	24	0	
03/09/13	53.30	48.01	5.29	114.81	113.74	102.74	101.13	12.61	7.00	6.00	1.147	0.543	24	0	
04/09/13	53.37	47.88	5.49	113.16	112.20	102.36	100.67	11.53	7.00	6.00	1.112	0.495	24	0	
05/09/13	53.43	47.88	5.55	115.53	114.40	102.92	101.38	13.02	7.00	6.00	1.196	0.560	24	0	
06/09/13	53.39	47.60	5.79	110.96	109.88	99.20	97.75	12.13	7.00	6.00	1.155	0.518	24	0	
07/09/13	53.47	47.58	5.89	113.51	112.44	101.64	100.17	12.27	7.00	6.00	1.183	0.524	24	0	
08/09/13	53.34	47.52	5.82	113.71	112.65	100.60	99.08	13.57	7.00	6.00	1.232	0.580	24	0	
09/09/13	53.27	47.37	5.90	110.91	109.81	97.46	96.10	13.71	7.00	6.00	1.229	0.582	24	0	
10/09/13	53.47	47.48	5.99	111.64	110.55	99.93	98.47	12.08	7.00	6.00	1.178	0.516	24	0	
11/09/13	53.40	47.48	5.92	114.13	112.97	99.77	98.34	14.63	7.00	6.00	1.294	0.624	24	0	
12/09/13	53.46	47.54	5.92	113.17	112.08	99.71	98.25	13.83	7.00	6.00	1.254	0.591	24	0	
13/09/13	53.47	47.62	5.85	114.91	113.84	100.98	99.45	14.39	7.00	6.00	1.280	0.617	24	0	
14/09/13	53.52	47.73	5.79	116.94	115.65	99.44	98.12	17.53	7.00	6.00	1.417	0.750	24	0	
15/09/13	53.50	47.79	5.71	114.85	113.58	99.98	98.64	14.94	7.00	6.00	1.289	0.640	24	0	
16/09/13	53.52	47.81	5.71	117.34	116.14	102.10	100.68	15.46	7.00	6.00	1.327	0.662	24	0	
17/09/13	53.48	47.78	5.70	113.50	112.46	101.93	100.36	12.10	7.00	6.00	1.161	0.517	24	0	
18/09/13	53.45	47.71	5.74	112.64	111.57	99.89	98.39	13.18	7.00	6.00	1.204	0.561	24	0	
19/09/13	53.51	47.68	5.83	111.58	110.37	100.07	98.70	11.67	7.00	6.00	1.145	0.500	24	0	
20/09/13	46.20	45.13	1.07	60.30	60.10	46.04	45.15	14.95	7.00	6.00	0.668	0.371	24	0	
21/09/13	53.46	49.62	3.84	105.29	104.12	84.34	83.18	20.94	7.00	6.00	1.337	0.937	24	0	
22/09/13	53.53	49.54	3.99	112.53	111.39	90.58	89.18	22.21	7.00	6.00	1.435	0.991	24	0	
23/09/13	53.52	48.23	5.29	112.15	110.67	96.41	95.37	15.30	7.00	6.00	1.249	0.657	24	0	
24/09/13	38.39	35.56	2.83	112.83	112.37	98.34	97.23	15.14	7.00	6.00	0.807	0.441	24	0	
25/09/13	52.28	46.20	6.08	112.83	111.74	97.42	96.08	15.66	7.00	6.00	1.327	0.649	24	0	
Итого:				13469.01	13435.55	13048.41	13003.66	1431.89			136.592	118.140	1744.	0	
Средние:	52.72	47.50	5.22						7.00	6.00					

Итоговые значения на 27/09/13г. 10 ч.

Дата	V1	M1	V2	M2	Mг	Qo	Qг	ВНР	ВОС
	м3	т	м3	т	т	Гкал	Гкал	ч	ч
27/09/13	66390.00	65463.88	56073.59	55313.13	10150.75	808.588	443.567	13853	282

Период нормальной работы 744ч
 Период отсутств.счета тепл.энергии 0ч
 Время работы прибора после сброса 14135ч

Представитель абонента _____ Представитель теплоснабж.организации _____

Как видим, собственниками и пользователями помещений данного виртуального дома в сентябре прошлого года потреблено и оплачено 420,6 кубометра горячей воды при её стоимости 124 р. 61 коп. за кубометр на сумму 52 411 рублей. При этом средняя температура в обратном трубопроводе системы ГВС составила 47,5°C.

А каково с точки зрения Правил должно было быть снижение платежа?

Не буду отягощать Вас сложными расчётами, постоянная обязанность производить которые возложена на Исполнителей коммунальных услуг.

Сделаем несколько упрощающих расчёты допусков в пользу ресурсоснабжающей организации. Забудем о решении Верховного Суда, указавшего на недопустимость

предоставления некачественных услуг. Не заметим, что 24 сентября температура не достигала до 40 градусов. Не учтём, что на дневное потребление воды приходится 90% её общего объёма, а в этот период ранее допускалось снижение температуры только на 3°C. Возьмём за основу предельные существовавшие допустимые отклонения параметров горячей воды в то время, когда большинство россиян уже смотрят сны — 5°C.

Для расчёта воспользуемся разъяснениями по вопросам изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, данными в Письме Министерства регионального развития РФ от 4 июня 2007 г. N 10611-ЮТ/07, и приведёнными в нём формулами с примерами.

Согласно этому документу, с учётом принятых нами исходных данных:

- допустимая температура горячей воды в точке водоразбора с учётом выбранного нами допустимого отклонения: $60^{\circ}\text{C} - 5^{\circ}\text{C} = 55^{\circ}\text{C}$;

- размер фактического отклонения температуры от допустимой: $55^{\circ}\text{C} - 47,5^{\circ}\text{C} = 7,5^{\circ}\text{C}$;

- доля снижения размера месячной платы за горячее водоснабжение с учетом отношения отклонения температуры горячей воды от допустимого отклонения температуры к единице градации (кратности) снижения температуры

$$\text{fix} (7,5^{\circ}\text{C} / 3^{\circ}\text{C}) * 0,1\% = \text{fix} (2,5) * 0,1\% = 2 * 0,1\% = 0,2\%.$$

При месячной продолжительности предоставления услуги ненадлежащего качества в размере в нашем случае 744 часов снижение платежа должно составить $744 * 0,2\% = 148,8\%$, т.е. услугу горячего водоснабжения потребители оплачивать были не должны.

С учётом того факта, что при температуре горячей воды в точке водоразбора ниже 40°C оплата за неё всё-таки должна производиться как за холодную воду, не исключён вариант того, что и в Постановлении Правительства РФ, и в письме уполномоченного давать разъяснения по вопросам применения Правил предоставления коммунальных услуг органа имеется успешно просуществовавший более 6 лет очередной «косячок».

А с другой стороны, вполне возможно, что при подготовке данных документов и определении степени жёсткости принимаемых к нарушителям мер их разработчики предполагали, что на территории отдельных муниципальных образований откровенный обман потребителей ресурсоснабжающей организацией может приобрести достаточно грандиозные масштабы, и дали осуществляющим контроль и надзор в сфере ЖКХ органам мощные рычаги воздействия на нарушителей.

Думаю, истина родится именно в споре этих двух предположений.

Если Верховный Суд РФ отменит ранее принятое решение о недопустимости снижения

температуры горячей воды в точке разбора ниже 60 градусов и Правительство внесёт соответствующие изменения в документы – победит первое.

А если нет – то на уровне региона антимонопольный орган должен обеспечить внесение изменений в существующие договоры предоставления коммунальных ресурсов ресурсоснабжающей организации с потребителями с учётом требований нормативных документов к параметрам их качества, Жилищная инспекция обязана добиться исполнения упоминаемых выше требований Правил, органы прокуратуры - воспользоваться правом обратиться с исками в суд с целью перерасчёта платы для граждан в соответствии с Правилами за весь период предоставления не качественных услуг ГВС, подтверждённый приборами учёта.

Кстати, именно с такими предложениями в подобной ситуации Вы можете обратиться в данные структуры с просьбой принять адекватные ситуации меры к нарушителям закона, либо развеять Ваши сомнения в законности происходящего.

По самой скромной оценке, объём возврата денежных средств населению в рублях, рассчитанный в соответствии с приведённой выше методикой (а иной на российском уровне не существует) в масштабах только г. Майкопа будет исчисляться девятизначным числом.

Возможно, в ресурсоснабжающей организации сочтут процесс возврата условных 100 млн. рублей при получении путём обмана не особенно вникающих в вопросы ЖКХ потребителей опять-таки условных 20 млн. руб. не вполне логичным.

Но, во-первых, не мы, а Правительство РФ определило именно такие правила игры на данном рынке услуг, а во-вторых, менеджеры ресурсоснабжающей организации прекрасно знают эти правила, наверняка оценивают возможные риски и последствия деятельности, направленной на получение дополнительных доходов не вполне корректными методами и тем не менее вполне сознательно идут на нарушения.

Об осознанности проводимой предприятием в жизнь экономической и технической политики достаточно красноречиво свидетельствует сам факт расчёта с потребителями за кубометры не нагретой до нужной температуры воды без учёта затраченной на её нагрев тепловой энергии и температуры воды, фиксируемых прибором учёта.

Насколько эффективно использованы десятки миллионов рублей населения, Фонда содействия реформирования ЖКХ, регионального и местного бюджетов на установку в соответствии с выданными энергоснабжающей организацией техническими условиями дорогостоящих приборов учёта в ситуации, когда учёт кубометров вполне реализуем в каждом доме путём установки двух простых водомеров, судить не берусь.

Можно, конечно, подискутировать на тему о потерях тепла в процессе циркуляции воды

без её отбора и использовании для расчётов показателя из приведённой распечатки показаний прибора учёта Q_0 , попугать наивного гражданина тем, что его оплата при этом значительно возрастёт. И это при использовании данного показателя действительно так.

Вот только регулирующий орган в процессе формирования тарифов на отопление учёл эти потери в зимний период в качестве тепловой нагрузки ванн комнат, к тому же использовал при формировании тарифов на горячую воду коэффициент потерь в течение всего календарного года (а потери прибор учитывает в общем объёме), и два данных обстоятельства вполне компенсируют затраты предприятия в части обеспечения циркуляции в системе ГВС.

Пожалуй, более объективным показателем для оплаты ресурса при установленном двухкомпонентном тарифе является тепловая энергия, затраченная на нагрев использованной потребителями горячей воды, обозначенная в распечатке как Q г.

При этом сумма оплаты за ресурс в нашем случае должна выглядеть как сумма платы за использованную для нагрева воду ($420,6 \text{ м. куб} * 12,45 \text{ р.} = 5236,47 \text{ р.}$) и платы за её нагрев ($18,4 \text{ гКал} * 1958,78 \text{ р.} = 36041,55 \text{ р.}$) в общем объёме $41278,02 \text{ р.}$, что на 22% ниже фактически оплаченной суммы, указанной ранее, и подтверждает правильность приведённых ранее аргументов о размерах нашей переплаты за не качественную услугу.

Объяснима и некоторая погрешность при данном расчёте.

При поверхностной оценке ситуации мы пока не отметили блеск инженерной мысли, так же направленной на получение дополнительных необоснованных доходов ресурсоснабжающего предприятия. Обратим внимание на отражённый в верхней части распечатки установочный показатель (расчётную температуру холодной воды), используемый тепловычислителем прибора учёта в процессе расчёта количества тепла, необходимого на нагрев воды. Опять увы и ах! 5°C – это так близко к точке замерзания в условиях нашего тёплого сентября. Между тем согласно статистическим данным среднегодовая температура холодной воды в нашем городе равна $+10^{\circ}\text{C}$, а при формировании тарифа учтены температуры $+5^{\circ}\text{C}$ зимой и $+15^{\circ}\text{C}$ летом соответственно. В соответствии с прилагаемым к приборам учёта инструкциям при настройке данного показателя устанавливается либо среднегодовая температура холодной воды, либо осуществляются сезонные переустановки два раза в год. Почему не делается ни того, ни другого, и почему все приборы, установленные, как правило, летом, настроены именно на температуру 5°C , халатность ли это или чей-то недобрый умысел – сказать сложно.

Но вот о том, что настроенный таким образом прибор при рассматриваемых нами параметрах качества горячей воды в течение шести летних месяцев считает объём тепловой энергии на подогрев примерно на 20% больше её фактического расхода,

говорить можно вполне определённо.

Такая вот «небольшая погрешность». Снова не в пользу потребителя.

И такое вот ГВС по правилам, а в реальной жизни – без...

Автор: Долотов Н.С.