InsureSmart
УМНОЕ СТРАХОВАНИЕ

Отопительный сезон без залива

Памятка собственнику квартиры: что проверить до пуска отопления, как спустить воздух из батареи и что делать, если всё-таки потекло

Зачем это читать

Отопительный сезон начинают, когда среднесуточная температура пять дней подряд держится ниже восьми градусов. В средней полосе это конец сентября или первые числа октября.

Перед пуском систему проверяют повышенным давлением, а потом подают тепло. Всё, что держалось на честном слове, начинает течь именно в эти дни: старый стык, гибкая подводка, вентиль, который не трогали двадцать лет.

Отсюда простая вещь. Две недели до пуска отопления — единственное время в году, когда на это можно повлиять. Дальше остаётся только реагировать.

В памятке три части: что проверить заранее, как самому спустить воздух из батареи и что делать в первый час, если потекло.

Часть 1. Чек-лист до пуска отопления

Полчаса времени. Делается один раз в год.

- [ ] Найдите главный вентиль, которым перекрывается вода в квартире. Проверьте, что он поворачивается: старые шаровые краны закисают и в нужный момент не работают.
- [ ] Осмотрите гибкие подводки — под мойкой, у унитаза, у стиральной и посудомоечной машины. Оплётка ржавая, вздутая или в белом налёте, подводке больше пяти лет — менять. Это самая частая причина заливов, и стоит замена копейки.
- [ ] Осмотрите радиаторы и все соединения: подтёки, ржавые следы, влажные пятна на полу и на стене за батареей.
- [ ] Посмотрите, есть ли на радиаторе отключающий кран. От этого зависит, кто отвечает за его прорыв, — подробнее в части 4.
- [ ] Уберите с пола под трубами и радиаторами то, что жалко: коробки, документы, технику, удлинители.
- [ ] Снимите декоративные экраны и короба, если из-за них не видно соединений. Хотя бы на время пуска.
- [ ] Сфотографируйте комнаты и технику в нормальном состоянии. Если дойдёт до спора о том, что было испорчено, а что было испорчено раньше, эти фото решат вопрос.

- [ ] Запишите в телефон номер аварийно-диспетчерской службы вашей управляющей компании. Искать его в момент, когда с потолка капает, неудобно.
- [ ] Откройте свой полис страхования и найдите в нём два пункта: в какой срок нужно сообщить о событии и входит ли ответственность перед соседями. Чаще всего выясняется, что второго нет.

Часть 2. Как спустить воздух из батареи

Если батарея сверху горячая, а снизу или сбоку холодная, скорее всего в ней воздушная пробка. Она мешает воде идти по радиатору, и комната не прогревается.

Что понадобится

- отвёртка, специальный ключ или пассатижи — зависит от того, какой стоит кран;
- ёмкость: миска, ковш, обрезанная бутылка;
- тряпка или ветошь.

Порядок действий

1. Найдите кран Маевского. Это небольшой винт в верхней пробке радиатора, обычно с торца.
2. Подставьте ёмкость под кран и положите тряпку. Вода пойдёт не струёй вниз, а вбок, поэтому ёмкость держат вплотную.
3. Медленно поверните винт против часовой стрелки. Достаточно четверти или половины оборота.
4. Слушайте: пошло шипение — воздух выходит. Ждите.
5. Как только вместо воздуха пошла ровная вода без пузырей и шипения, закройте кран по часовой стрелке.
6. Насухо протрите место и проверьте через полчаса, что нигде не подтекает.

> **Не выкручивайте винт полностью.** Под давлением его может выбить, и вместо воздуха вы получите бьющую струю горячей воды, которую нечем закрыть. Вода в системе горячая — открывайте медленно и держите руки в стороне от отверстия.

Когда этого делать НЕ надо

- **Если на радиаторе нет отключающего крана.** Тогда радиатор относится к общему имуществу дома, и работать с ним должна управляющая компания. Заодно её вызов фиксирует, что вопросом занимались они.
- **Если стоит автоматический воздухоотводчик.** В новостройках часто ставят их вместо крана Маевского: белая или хромированная головка, которая стравливает воздух сама. Её трогать не нужно.
- **Если речь про стояк, общедомовые трубы или задвижки.** Это общее имущество, там работает только управляющая компания. Самодеятельность здесь — это ваша ответственность за последствия.
- **Если вода из крана идёт грязная и не заканчивается.** Закройте кран и звоните в аварийную службу.

> Если после спуска воздуха радиатор всё равно остался холодным, дело не в воздухе. Дальше — заявка в управляющую компанию: возможно, забился радиатор или неправильно отрегулирован стояк.

Часть 3. Потекло. Первый час

От того, как пройдут эти шестьдесят минут, зависит размер выплаты.

1. **Перекройте воду.** Если течёт сверху — поднимитесь к соседям. Если дома никого — вызывайте аварийную службу, будут отключать стояк.
2. **Обесточьте залитые помещения.** Вода и проводка — отдельная опасность. По этому же основанию могут отказать в возмещении сгоревшей техники, если её не отключили.
3. **Позвоните в аварийно-диспетчерскую службу.** Звонок регистрируют, и это ваша точка отсчёта. Запишите номер заявки.
4. **Снимите видео и фото до уборки.** Сначала общий план комнаты, потом крупно каждое повреждение: потолок, стены, пол, мебель, техника.
5. **Сообщите в свою страховую** , если полис есть. Не чтобы решить всё сразу, а чтобы обращение попало в срок, указанный в договоре.
6. **Не начинайте ремонт.** Просушить и убрать воду можно и нужно. Менять обои, стяжку и ламинат до осмотра нельзя: эксперт приедет и не увидит ущерба, оценивать будет нечего.

> Ремонт до осмотра — причина номер один, по которой люди сами лишают себя выплаты. Из лучших побуждений: жить в мокрой квартире невозможно.

Часть 4. Кто за что отвечает

Первое, что выясняется при заливе, — чьё это было железо.

Граница проходит по **первому отключающему устройству на отводе от стояка** . Проще говоря, по первому крану.

- **До крана** — общее имущество дома. Отвечает управляющая компания.
- **После крана** — ваше. Отвечаете вы, даже если труба лопнула сама, а вы к ней не прикасались.

Отдельно стоит радиатор. Если на нём **нет** отключающего устройства, он относится к общему имуществу дома, и за его прорыв отвечает управляющая компания. Если кран есть — радиатор ваш.

Кровля, чердачные перекрытия, стояки холодной и горячей воды, канализационные стояки — общее имущество целиком.

> Собственник несёт бремя содержания своего имущества, и вина причинителя вреда предполагается. То есть не сосед снизу доказывает, что виноваты вы, а вы доказываете, что не виноваты. «Я аккуратный человек» здесь не работает: аккуратность не отменяет металл, которому тридцать лет.

Часть 5. Акт о заливе

Ключевой документ. По нему потом считают и страховая, и суд.

Управляющая компания обязана составить акт **в течение двенадцати часов** с момента обращения в аварийную службу.

В акте должны быть:

- [ ] дата и время составления и самого события;
- [ ] причина залива, названная конкретно: «разрыв гибкой подводки к смесителю в квартире №», а не «произошло залитие»;
- [ ] зона ответственности или виновник: квартира сверху, общедомовой стояк, кровля;
- [ ] полный перечень повреждений по каждому помещению с площадью;
- [ ] повреждённое имущество поимённо: телевизор, шкаф, ноутбук;
- [ ] подписи комиссии и ваша.

> Акт без причины и без зоны ответственности — бумага ни о чём. По нему нельзя ни предъявить соседу, ни получить возмещение: непонятно, чей это случай.

Если комиссия что-то не вписала, а вы с этим не согласны, пишите свои возражения прямо в акте перед подписью. Отказаться подписывать хуже: акт составят без вас.

Через три-четыре дня осмотрите квартиру ещё раз. Часть повреждений проявляется не сразу: вздувается ламинат, отходят обои, вспучивается стяжка. На это составляется дополнительный акт.

Если управляющая компания не исправляет акт

Просить очно бесполезно: устные обращения нигде не фиксируются.

Работает другое — **обращение через портал ГИС ЖКХ или через приложение Госуслуги.Дом** . На такие обращения управляющая компания обязана реагировать, а переписка со сроками остаётся в системе.

Если реакции нет, с того же портала обращение **перенаправляется в Жилищную инспекцию** . Отдельно никуда идти не нужно.

> Смысл шире, чем сам акт. Как только переписка идёт через ГИС ЖКХ, у вас появляется документальный след. Дальше он работает и на страховую, и на суд, даже если акт так и останется формальным.

Что проверить в своём полисе

- [ ] Входит ли гражданская ответственность перед соседями и какой у неё лимит. Чаще всего именно её и нет.
- [ ] Как считают отделку: по фактическому ущербу или с лимитом на квадратный метр.
- [ ] Есть ли лимит на один предмет и составляли ли вы опись имущества. Кухонный гарнитур целиком считается одним предметом.
- [ ] К чему относится встроенная мебель: к отделке или к движимому имуществу. У разных компаний по-разному, а лимиты разные.
- [ ] Учитывается ли износ при расчёте возмещения.
- [ ] Есть ли условие «по первому риску»: оно снимает пересчёт выплаты при заниженной страховой сумме.
- [ ] В какой срок нужно сообщить о событии.

Если понадобится помощь

Меня зовут Мария Кузнецова, я страховой агент. В страховании с 2011 года.

Если убыток уже случился — обратитесь к своему агенту или в свою страховую компанию. А чтобы не потеряться в порядке действий, у меня есть бесплатный бот: он проводит по урегулированию по шагам и работает независимо от того, где вы покупали полис.

- Бот в MAX: max.ru/id773273578495_1_bot
- Бот в Telegram: t.me/Uregirovanie_bot

Если полиса ещё нет или вы не уверены, что в нём написано, — расчёт и разборы у меня на сайте: insure-smart.ru

> ИП Кузнецова М. А. оказывает услуги страхового агента и действует от имени и по поручению страховщика. Памятка носит справочный характер: условия страхования, перечень рисков и исключений определяются правилами страхования и договором конкретной страховой компании.