

Что делать, если в квартире холодно?

Если температура воздуха в квартире ниже нормы, необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей или ресурсоснабжающей организации. По факту обращения должна быть проведена проверка. Если предоставление услуги ненадлежащего качества подтвердится, исполнитель обязан пересчитать плату за коммунальную услугу.

Лицо, предоставляющее потребителю коммунальную услугу по отоплению (далее - исполнитель), обязано обеспечить бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода (п. п. 1, 2, пп. "а" п. 31 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354; п. 14 Приложения N 1 к Правилам).

При предоставлении услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, размер платы за коммунальную услугу снижается вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты услуги (ч. 4 ст. 157 ЖК РФ; п. 98 Правил).

Допустимое отклонение температурного режима в квартирах

Нормативная температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С). В районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже в жилых помещениях должно быть не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С). Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С, а допустимое снижение в ночное время суток (с 0:00 до 5:00 часов) - не более 3 °С. Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (с 5:00 до 0:00 часов) не допускается (п. 15 Приложения N 1 к Правилам).

Допустимая продолжительность перерыва отопления не должна превышать:

- 24 часов (суммарно) в течение месяца;
- 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры;
- 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С;
- 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С.

Порядок замера температуры воздуха в квартире

Температура воздуха в жилых помещениях измеряется в комнате (при наличии нескольких комнат - в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м, и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать установленным требованиям, в частности пройти регистрацию и иметь соответствующий сертификат ([Приложение N 1 к Правилам](#); [п. 6.9](#) ГОСТ 30494-2011, введенного в действие [Приказом Росстандарта от 12.07.2012 N 191-ст](#)).

По общему правилу температуру воздуха измеряют шаровым термометром через 20 мин. после его установки в точке измерения ([п. п. 6.5, 6.8](#) ГОСТ 30494-2011).

Порядок действий, если температурный режим в квартире нарушен

Если температура в квартире ниже допустимой или перерыв в предоставлении коммунальной услуги по отоплению больше допустимого, нужно обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей или ресурсоснабжающей организации (или иную службу, указанную исполнителем) и сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес квартиры, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги ([п. п. 105, 106](#) Правил).

Сообщить о нарушении качества коммунальной услуги можно в письменной форме или устно (в том числе по телефону). Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан зарегистрировать такое сообщение и назвать свои фамилию, имя и отчество, а также номер, за которым зарегистрировано сообщение, и время его регистрации ([п. 106](#) Правил).

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан сообщить вам об этом и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

При этом если исполнителем является ресурсоснабжающая организация, которая несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, и причины нарушения качества коммунальной услуги возникли во внутридомовых инженерных сетях, то сотрудник аварийно-диспетчерской службы такой организации также обязан незамедлительно довести полученную от потребителя информацию до лица, привлеченного собственниками помещений для обслуживания внутридомовых инженерных систем (если такое лицо известно сотруднику) ([п. 107](#) Правил).

Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя неизвестны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с вами дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. О дате и времени проверки также уведомляется ресурсоснабжающая организация, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям коммунальной услуги по отоплению ([п. 108](#) Правил).

Время проведения проверки назначается не позднее двух часов с момента получения сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с вами не согласовано иное время ([п. 108](#) Правил).

По окончании проверки составляется акт проверки, в котором указываются, в частности,

дата и время проведения проверки, выявленные нарушения либо отсутствие факта нарушений. Акт составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, и подписывается такими лицами (их представителями). Один экземпляр акта передается вам (или вашему представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами (п. 109 Правил).

Если в ходе проверки возникает спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то определяется порядок проведения дальнейшей проверки, в том числе путем проведения экспертизы качества коммунальной услуги. Такую экспертизу может инициировать любой участник проверки. При этом расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Однако если в результате экспертизы будет установлено отсутствие факта нарушения коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю понесенные им расходы. Если экспертиза не была инициирована, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием в том числе приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции РФ (п. 110 Правил).

Если в установленное время проверка не проведена, а также если невозможно уведомить исполнителя о факте нарушения качества коммунальной услуги по отоплению из-за ненадлежащей организации работы круглосуточной аварийной службы, вы вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. Такой акт подписывается не менее чем двумя потребителями и председателем совета многоквартирного дома либо председателем ТСЖ, ЖК, ЖСК (п. 110(1) Правил).

Акт проверки является основанием для перерасчета размера платы за коммунальную услугу по отоплению. Сведения о перерасчете отражаются в платежном документе (пп. "г" п. 31, пп. "ж" п. 69, п. 150 Правил).

В случае спора факт непредоставления и (или) ненадлежащего предоставления коммунальной услуги может быть также подтвержден любыми другими средствами доказывания, например показаниями свидетелей, видеозаписями, заключением эксперта (п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 N 22).

Информация о публикации

Что делать, если в квартире холодно? // Азбука права: электрон. журн. 2022.

Номер в ИБ

294269
