Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru/)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 06.08.2024** |  |

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100033), [2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100040), [пп. "а" п. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100162) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354; [п. 14](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100599) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=466854&dst=945) ЖК РФ; [п. 98](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100412) Правил).

**Допустимое отклонение температурного режима в квартирах**

Нормативная температура воздуха в жилых помещениях должна быть не ниже +18 °C (в угловых комнатах - +20 °C). В районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °C и ниже в жилых помещениях должно быть не ниже +20 °C (в угловых комнатах - +22 °C). Допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °C, а допустимое снижение в ночное время суток (с 0:00 до 5:00 часов) - не более 3 °C. Снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (с 5:00 до 0:00 часов) не допускается ([пп. "д" п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100065) Правил; [п. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100600) Приложения N 1 к Правилам).

Допустимая продолжительность перерыва отопления не должна превышать:

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

**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 ([Приложение N 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100609) к Правилам).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=683), [106](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100433) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100433) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100434) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100436) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=438) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100439) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100445) 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)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=35) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=68), [пп. "ж" п. 69](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100335), [п. 150](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=474577&dst=100543) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=218822&dst=100046) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 N 22).