

Действия потребителя, если в жилом помещении холодные батареи



Отопление – подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в МКД, в помещениях, входящих в состав общего имущества в МКД, нормативной температуры воздуха, а также продажа твердого топлива при наличии печного отопления.

Системы отопления в жилых зданиях должны обеспечивать равномерное нагревание воздуха в помещениях в течение всего отопительного периода.

Требования к качеству услуги по отоплению, закреплены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354), так предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно (коммунальной услуги по отоплению – круглосуточно в течение отопительного периода), то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг.

Температура в квартире должна быть не ниже +18 °С, в угловых комнатах +20 °С.

Потребители вправе получать услугу по отоплению надлежащего качества.

Допустимая *продолжительность перерыва* отопления:

- ☞ не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- ☞ не более 16 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры (18-20 °С);
- ☞ не более 8 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 до +12 °С;
- ☞ не более 4 часов одновременно – при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 до +10 °С.

В случае предоставления услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, потребитель вправе требовать от исполнителя **уменьшения размера платы** за данную услугу либо освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Если в жилом помещении холодные батареи, следует обратиться в управляющую компанию (УК) или непосредственно поставщику услуг и оставить заявку, дожидаться приезда специалиста, который на месте оценит обстановку и произведет необходимые работы.

Специалист должен провести осмотр системы отопления и определить причину неисправности, время проведения проверки - не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Также следует зафиксировать в письменном виде отсутствие тепла в жилом помещении, при этом обязательно указать конкретные показания (температуру). Акт составляется в двух экземплярах, один экземпляр передаётся собственнику квартиры, с указанным актом потребитель имеет право обратиться за перерасчетом некачественной коммунальной услуги.

Таким, образом, если температура в жилых помещениях не соответствует нормам, потребитель имеет право обратиться к исполнителю с требованием **об устранении недостатков коммунальной услуги, а также перерасчёта ее стоимости**.

В случае отсутствия отопления в квартире по истечении 10 дней со дня начала отопительного сезона, следует обратиться с письменным заявлением в управляющую компанию.