

## КУДА ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ В КВАРТИРЕ ХОЛОДНО?

В холодное время года любые проблемы с отоплением воспринимаются очень остро. Что делать, если они все-таки возникли?

Во-первых, разберемся, допустимы ли перерывы в подаче тепла в квартиры.

В Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», указывается, что 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.

Постановление допускает лишь незначительные перебои в подаче тепла.

Допустимая продолжительность перерыва отопления:

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

Как быстро должны устранить аварию?

- если температура воздуха от +12°C и выше, решить проблему должны в течение 16 часов;
- если температура от +12 до +10°C – за 8 часов;
- если столбик термометра опустился ниже +10°C – за 4 часа.

Если вы столкнулись с перерывами в отоплении, то вам должны произвести перерасчет платы за соответствующий период.

Куда обращаться, если температура в жилом помещении ниже нормы?

В управляющую компанию или непосредственно к поставщику услуг – информация обычно указана на квитанции, которую мы получаем для оплаты коммунальных услуг.

Вы сможете оставить заявку и дождаться приезда специалиста, который на месте оценит обстановку и произведет необходимые ремонтные работы.

Что должен сделать специалист?

Специалист проводит осмотр системы отопления и определяет, в чем может быть причина неисправности.

Он должен письменно зафиксировать то, что тепло на момент его приезда отсутствует, при этом обязательно указать конкретные показания (температуру). Замеры производятся при помощи шарового термометра.

Также он составляет в двух экземплярах акт, одна копия остается у владельца квартиры. Акт нужен для того, чтобы вы могли обратиться за перерасчетом платы за отопление или защищать свои интересы в суде, если до него дойдет.

Если на ваш вызов никто не приехал, необходимо повторить звонок и сообщить о неявке специалиста.

Требуйте разъяснений и приезда сотрудника в ближайшее время.

В случае отказа пишите обращение в организации, контролирующие действия поставщика услуг отопления.

Обращение, должно быть зафиксировано в диспетчерской службе.

Претензию составьте в письменном виде в двух экземплярах – один останется у вас (на нем должны проставить подпись и дату, когда ее приняли в работу). Ответить вам должны в течение 10 дней. Зачастую компании стремятся решить все проблемы на этом этапе и не доводить до суда.

Если проблему с отоплением не могут решить, то смело обращайтесь в Жилищную инспекцию или территориальный орган Роспотребнадзора.