

Как быть, если в квартире систематически холодно из-за некачественного теплоснабжения

Коммунальные платежи за отопление можно вернуть, как и при каких условиях рассказала в интервью [Риа Новости](#) эксперт проекта НИФИ Минфина России "Моифинансы.рф" Ольга Дайнеко рассказала РИА Новости.

По закону при отоплении жилых помещений должна обеспечиваться оптимальная температура в соответствии с нормативами: не ниже +18 (в угловых комнатах +20) и не ниже +20 (+22 в угловых комнатах) в климатических условиях, где «за бортом» -31 и ниже. Нужно учитывать, что есть и нормы допустимого времени перебоев с теплом:

- не более 24 часов в месяц суммарно;
- не более 16 часов одновременно (при условии, что температура опустилась не ниже +12);
- не более 8 часов (при температуре от +10 до +12);
- не более 4 часов при температуре воздуха в жилье от +8 до +10.

Перебои могут случиться из-за ремонта (в том числе, аварийного) сетей теплоснабжения. Однако, если отключение тепла длится дольше допустимого или жильцы систематически мерзнут из-за слабой подачи тепла-это не только повод для устранения нарушений температурного режима, но и для перерасчета услуг за отопление.

Когда в квартире или доме холодно, основная задача-восстановить подачу тепла до полагающихся нормативов. Для этого необходимо обратиться с заявкой-жалобой в обслуживающую организацию. В МКД это управляющая компания, ТСЖ). Если проблема в индивидуальном жилом доме с централизованной подачей тепла, жалоба направляется диспетчеру ресурсоснабжающей компании.

Если жалоба подается устно (например, по телефону), выясните у диспетчера номер заявки (заявки проходят регистрацию в журнале обращений), запишите время звонка и кто его принял. При необходимости это позволит подтвердить факт обращения в обслуживающую организацию и срок реагирования на жалобу. После регистрации жалобы для фиксации и устранения нарушений в квартиру/дом должны прийти представители обслуживающей организации. Они проведут осмотр систем отопления, должны зафиксировать показатели температуры (температуру воздуха в жилом помещении, а также температуру радиаторов отопления и другие значимые обстоятельства), указать выявленные неисправности, причины недостатка тепла-все это фиксируется в Акте, который составляется по факту осмотра (один экземпляр Акта передается потребителю коммунальных услуг). Если в ходе

осмотра будут выявлены нарушения со стороны обслуживающей организации (недостаточная температура подачи или длительное отключение тепла), наличие Акта позволит собственнику/нанимателю жилья получить перерасчет.

При выявлении нарушений относительно подачи тепла перерасчет должен быть произведен в следующем месяце автоматически, однако на практике такое происходит не всегда. Поэтому потребителю лучше обратиться за перерасчетом самостоятельно. Заявление о перерасчете платы за теплоэнергию подается в УК, ТСЖ или поставщику тепла напрямую (в зависимости от договора, заключенного с потребителем). В заявлении нужно изложить суть выявленных нарушений, их длительность, а также приложить Акт обследования теплосетей. Формула перерасчета будет зависеть от вида нарушений:

- при длительном отключении тепла: сумма, начисленная за месяц*количество часов без тепла сверх нормы*0,15 %;

-если тепло подается, но с нарушением температурных норм: сумма, начисленная за месяц*количество градусов отклонения от нормы*количество часов нарушения*0,15 %.

Если проблема не устраняется, а при выявленных нарушениях перерасчет не производится, нужно подать претензию в адрес исполнителя/поставщика. Если претензия будет проигнорирована или ответ не устроит потребителя, это повод обратиться с жалобой на обслуживающую организацию:

- в Департамент Государственного жилищного и строительного надзора по месту жительства («жилинспекцию»);

- в прокуратуру;

- в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Для подачи обращений и жалоб можно использовать автоматизированные сервисы портала Госуслуги (мобильные приложения «Госуслуги.Дом», «Госуслуги. Решаем вместе»).

Также у потребителя есть право требовать устранения нарушений через суд.