



## **Куда и как обращаться, если ❑ батареи холодные и дома холодно?**

Из цикла статей «**Что делать, если холодно в квартире**»

Вот что об этом говорят « [Правила предоставления коммунальных услуг гражданам](#) »

(утв. Постановлением Правительства РФ № 307 от 23 мая 2006 г.):

«...VIII. Порядок установления факта непредоставления коммунальных услуг

или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества

64. В случае непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества [далее – некачественной коммунальной услуги] потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или

иную службу, указанную исполнителем (далее - аварийно-диспетчерская служба).

65. Сообщение о некачественной коммунальной услуге может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид некачественной коммунальной услуги.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

66. В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины некачественной коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок. Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта некачественной коммунальной услуги.

67. В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины некачественной коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату установления факта некачественной коммунальной услуги \*.

По результатам проверки составляется акт о некачественной коммунальной услуге, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

68. Если потребитель (или его представитель) и исполнитель (или его представитель) не пришли к единому решению относительно качества коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества коммунальных услуг, на которую приглашается **представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей**.

(adsbygoogle = window.adsbygoogle || []).push({});

По результатам повторной оценки качества коммунальных услуг составляется акт о некачественной коммунальной услуге, который подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

69. В акте о некачественной коммунальной услуге указываются нарушения параметров качества, время и дата начала предоставления некачественной коммунальной услуги.

70. Датой начала некачественной коммунальной услуги считается:

а) время подачи потребителем в аварийно-диспетчерскую службу заявки о факте некачественной коммунальной услуги;

б) время, указанное в акте, составленном исполнителем в порядке, определенном пунктами 67 - 69 настоящих Правил, - в случае выявления исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

в) время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное коллективным (общедомовым), общим (квартирным) или индивидуальным приборами учета, - в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета.

71. Акт о некачественной коммунальной услуге является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

73. Акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя...»

**\*Существенные примечания:**

1. Что делать, если Вы сообщили а аварийно-диспетчерскую службу, что в квартире холодно, а работники ЖКХ не приходят, чтобы составить об этом акт – читайте об этом на сайте статью [« В квартире холодно, а работники ЖКХ не приходят, чтобы составить об этом акт »](#).

2. Не ждите, когда к Вам придут работники ЖКХ – это может произойти очень не скоро, а немедленно садитесь за стол (или за компьютер) и пишите письменное (электронное) требование к ЖКХ с вызовом комиссии!

Примерный текст письма также см. на сайте в вышеназванной статье.

*автор: специалист ЖКХ Юрий Калнин*

Смотрите также другие статьи из цикла "Что делать, если холодно в квартире":

- [Основные неисправности системы отопления, их возможные признаки, причины и действия замерзающих](#)
- [О "Недотопе" в котельной](#)
- [О температурном графике системы отопления](#)
- [Как и чем измерить температуру воды в радиаторах и трубах системы отопления в квартире?](#)