**Порядок действий потребителя при нарушении качества коммунальной услуги по отоплению**

Лицо, предоставляющее потребителю коммунальную услугу по отоплению (далее - исполнитель), обязано обеспечить **бесперебойное круглосуточное** отопление в течение отопительного периода. Исполнителем может являться как управляющая организация, ТСН, ЖСК и т.п., так и ресурсоснабжающая организация.

Нормативная температура воздуха в жилых помещениях должна 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**.

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.

Если температура в квартире **ниже** **допустимой** или перерыв в предоставлении коммунальной услуги по отоплению **больше допустимого**, потребителю необходимо обратиться по телефону (либо письменно) в аварийно-диспетчерскую службу (АДС) исполнителя и сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес квартиры. Информация о номере телефона АДС должна быть размещена на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или на придомовой территории, а также на сайте исполнителя и в ГИС ЖКХ.

Сотрудник АДС обязан зарегистрировать такое сообщение и назвать свои фамилию, имя и отчество, а также номер, за которым зарегистрировано сообщение.

Если сотруднику АДС исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан сообщить потребителю об этом и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

Если сотруднику АДС исполнителя **неизвестны** причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки назначается **не позднее двух часов** с момента получения сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

В ходе проверки сотрудники исполнителя должны замерить температуру воздуха в жилом помещении.

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 на высоте 1 м. При этом измерительные приборы должны соответствовать установленным требованиям, в частности пройти регистрацию и иметь соответствующий сертификат.

По результатам проверки составляется **акт проверки**, в котором указываются, в частности, дата и время проведения проверки, выявленные нарушения либо отсутствие факта нарушений (температура воздуха в жилом помещении). Акт составляется в количестве экземпляров по числу лиц, участвующих в проверке, и подписывается такими лицами (их представителями). Один экземпляр акта **передаётся потребителю**, второй экземпляр остаётся у исполнителя.

После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель **обязан удостовериться** в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга **надлежащего качества** в необходимом объёме (путём получения от потребителя информации о нормализации температурного режима в квартире либо в ходе проведения повторной проверки с составлением соответствующего акта).

**За весь период нарушения качества коммунальной услуги и (или) превышения допустимого перерыва в предоставлении коммунальной услуги (подтверждённый соответствующими документами) исполнитель обязан снизить размер платы за отопление.**