

Мы выбрали самые частые претензии жителей, которые они предъявляют в период включения отопления, и подготовили на них ответы.

«Когда уже включают отопление в нашем доме?»

Дату пуска отопления при централизованной системе теплоснабжения определяет уполномоченный орган. Часто таким органом выступают местные администрации. А в Правилах № 1701 прямо указано, что начало отопительного сезона устанавливают органы местного самоуправления (п. 2.6.9).

«Рано включили, на улице днем +12 °С!»

Отопление включают, по причине того, что уже более пяти дней среднесуточная температура воздуха ниже +8 °С. Именно после такого периода нужно начать отопительный период в МКД. В обиходе этот период называют «холодная неделя».

«Немедленно отвечайте, почему отопления нет и когда оно в норму придет!»

У УО есть пять дней, чтобы ответить на жалобы потребителей на запросы о качестве предоставления коммунальных услуг. Если причина УО известна, ответ нужно дать сразу. Такой порядок закрепляют пункты 106–108 Правил № 354.

Ответ потребителю направляется по тому же каналу связи, которым получили обращение. Это следует из пункта 35 Правил осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (утв. постановлением Правительства от 15.05.2013 № 416).

«Нам душно, убавьте отопление!»

Если жители жалуются на перегрев помещения, УО делает замеры температуры воздуха в квартире. По результатам составляется акт

и принимается решение — снижать или нет температуру теплоносителя.

Нормативы температуры воздуха содержатся в пункте 15 приложения 1 к Правилам № 354 и СанПиН 2.1.2.2645-10. Подробнее о требованиях к температуре в помещениях дома смотрите в *таблице*.

ТАБЛИЦА Какая температура должна быть в помещениях МКД

Помещение	Температура воздуха, °С	
	Оптимальная	Допустимая
Жилая комната	20–22	18–24
Угловая жилая комната	Не ниже 20	
Жилая комната в районах наиболее холодной пятидневки	21–23	20–24
Угловая жилая комната в районах наиболее холодной пятидневки	Не ниже 22	
Кухня	19–21	18–26
Туалет	19–21	18–26
Ванная/Совмещенный санузел	24–26	18–26
Межквартирный коридор	18–20	16–22
Кладовые	16–18	12–22

«Меняю полотенцесушитель, отключите отопление на пару часов»

УО не обязана отключать отопление по просьбе жителя и сливать систему отопления. Исключение — отопительный прибор неисправен и отказ от его замены может привести к разбалансировке системы отопления. Это следует из пунктов 5.2.1, 5.2.8 Правил № 170.

Если же полотенцесушитель или радиатор исправно работает и обеспечивает нормативный температурный режим в помещении, УО может отказать потребителю. Отключение отопления по другим основаниям недопустимо, так как нарушает права остальных потребителей КУ.

Перерыв в подаче отопления в холодное время года не должен превышать 24 часов в месяц. Единовременно отключить отопление можно:

- на 16 часов, если температура в помещении сохраняется выше +12 °С;
- 8 часов, если температура в помещении от +10 до +12 °С;
- 4 часа, если температура в помещении от +8 до +10 °С.

Такие временные интервалы установлены в разделе IV правил № 354.