

# Можно ли сэкономить на отоплении? Каковы температурные нормативы в жилом помещении?

**Уважаемые жители, одной из основных задач управляющей организации как исполнителя коммунальных услуг является создание комфортных условий проживания собственникам в доме, которым она управляет.**

Обычно, когда встает вопрос о нарушениях качества услуги «отопление», имеется в виду недостаточная температура в квартире. Но проживать в помещении, где слишком жарко, не менее дискомфортно, чем в холодной квартире.

Законодательством установлены определенные нормативы комфортности проживания, в том числе и по температуре, которая должна быть обеспечена в жилой квартире.

**Показатели микроклимата в помещении содержатся в СанПиН 2.1.2.2645-10. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях.**

Настоящие правила устанавливают обязательные санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях, которые следует соблюдать при размещении, проектировании, реконструкции, строительстве и эксплуатации жилых зданий и помещений, предназначенных для постоянного проживания.

### ОПТИМАЛЬНЫЕ И ДОПУСТИМЫЕ НОРМЫ ТЕМПЕРАТУРЫ, ОТНОСИТЕЛЬНОЙ ВЛАЖНОСТИ И СКОРОСТИ ДВИЖЕНИЯ ВОЗДУХА В ПОМЕЩЕНИЯХ ЖИЛЫХ ЗДАНИЙ

Наименование помещений	Температура воздуха, °С		Результирующая температура, °С		Относительная влажность, %		Скорость движения воздуха, м/с	
	Оптимальная	Допустимая	Оптимальная	Допустимая	Оптимальная	Допустимая	Оптимальная	Допустимая
<b>Холодный период года</b>								
Жилая комната	20–22	18–24	19–20	17–23	45–30	60	0,15	0,2
То же, в районах наиболее холодной пятидневки (минус 31°С и ниже)	21–23	20–24	20–22	19–23	45–30	60	0,15	0,2
Кухня	19–21	18–26	18–20	17–25	Н/Н <*>	Н/Н	0,15	0,2
Туалет	19–21	18–26	18–20	17–25	Н/Н	Н/Н	0,15	0,2

## ЕСЛИ ОЧЕНЬ ЖАРКО В КВАРТИРЕ

Наименование помещений	Температура воздуха, °С		Результирующая температура, °С		Относительная влажность, %		Скорость движения воздуха, м/с	
	Оптимальная	Допустимая	Оптимальная	Допустимая	Оптимальная	Допустимая	Оптимальная	Допустимая
Ванная, совмещенный санузел	24–26	18–26	23–27	17–26	Н/Н	Н/Н	0,15	0,2
Межквартирный коридор	18–20	16–22	17–19	15–21	45–30	60	0,15	0,2
Вестибюль, лестничная клетка	16–18	14–20	15–17	13–19	Н/Н	Н/Н	0,2	0,3
Кладовые	16–18	12–22	15–17	11–21	Н/Н	Н/Н	Н/Н	Н/Н
<b>Теплый период года</b>								
Жилая комната	22–25	20–28	22–24	18–27	60–30	65	0,2	0,3

<\*> Не нормируется.

**Нормативы из данного документа частично включены в Правила, утвержденные Постановлением правительства РФ №354 (ПП 354)**

В соответствии с п. 15 Раздела 6 Приложения №1 к ПП-354 в жилых помещениях температура не должна быть ниже +18 градусов, а в угловых комнатах – не ниже +20 градусов. В наиболее холодных районах, где температура воздуха ниже –31 градус, в помещениях должно быть не ниже +20 градусов, а в угловых комнатах – не ниже +22 градусов.

Законодательно установлены нормы допустимого превышения температуры в помещениях. В соответствии с п. 15 Раздела 6 Приложения №1 к ПП-354 **допустимое превышение нормативной температуры составляет не более 4°C**. То есть в общем случае не более 22°C, а максимально – не более 24°C.

### КАК ЗАФИКСИРОВАТЬ НАРУШЕНИЯ ТЕМПЕРАТУРНОГО РЕЖИМА?

Звоните в аварийно-диспетчерскую службу (АДС).

Управляющая организация обязана выйти с обследованием и составить Акт о нарушении, измерить температуру в помещении и установить причины нарушения подачи тепла. Такой документ будет являться основанием для произведения перерасчета.

### ЗА НАРУШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ МЫ С ВАМИ ИМЕЕМ ПРАВО ТРЕБОВАТЬ ПЕРЕРАСЧЕТ!

За каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15% размера платы, определенного за такой расчетный период.

#### ПРИМЕР

Актом проверки установлено, что в жилом помещении температура воздуха в течение 20 часов была +26°C. Отклонение от допустимой температуры составило 4°C. То есть за каждый час такого отклонения снижение платы составит 0,6% ( $4 \times 0,15 = 0,6$ ). Так как услуга была некачественной 20 часов, то общее снижение платы за отопление в текущем месяце составит 12%.

$$0,6\% \times 20 \text{ часов} = 12\%$$

Если за отопление вам насчитали 1500 рублей, то оплате подлежит сумма 1320 рублей.

## ЕСЛИ ОЧЕНЬ ЖАРКО В КВАРТИРЕ

Как установить факт предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества?

### ШАГ №1.

#### СООБЩЕНИЕ О НАРУШЕНИИ ДИСПЕТЧЕРУ

Сообщите в аварийно-диспетчерскую службу (далее по тексту – АДС).

Телефон АДС указан на досках информации в подъездах, входных группах, в платежках, на сайте Исполнителя. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано письменно, устно и подлежит обязательной регистрации в АДС. Потребитель обязательно сообщает ФИО, адрес, вид коммунальной услуги и нарушение.

Диспетчер АДС обязан сообщить свои ФИО, номер и время регистрации сообщения. Действия диспетчера АДС при обращении потребителя с сообщением о нарушении в предоставлении коммунальной услуги:

<b>Причины нарушения диспетчеру известны:</b>	<b>Причины нарушения диспетчеру неизвестны:</b>
Немедленно сообщить о причинах нарушения потребителю, о чем сделать отметку в журнале регистрации сообщений	– Согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги не позднее 2 часов с момента получения заявки;  – Немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс, сообщить о дате и времени проведения проверки

### ШАГ №2

#### ПРОВЕРКА И СОСТАВЛЕНИЕ АКТА

Исполнитель обязан провести проверку и составить Акт. В случае если исполнитель не сделал этого в согласованный срок, а также когда потребитель не может уведомить исполнителя (УК, ТСЖ, ЖСК) о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией

работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить Акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие Исполнителя. В таком случае указанный Акт подписывается не менее чем двумя свидетелями и председателем Совета многоквартирного дома.

Измерение температуры воздуха осуществляется в жилой комнате. При наличии нескольких комнат – в наибольшей по площади жилой комнате, а если квартира угловая, то и в угловой комнате. Измерение проводят в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1 м. Если говорить проще, то измерение проводится в 0,5 метра по центру от радиатора отопления и в центре наибольшей по площади комнаты на высоте обычного стола.

**В Акте, который обязательно составляется в ходе проведения проверки, должны быть указаны:**

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги (или их отсутствие);
- использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления нарушений;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

Если нарушения не подтвердились, в Акте указывается об отсутствии факта нарушения. Если нарушения подтвердились, то они фиксируются в таком Акте. Если потребитель или исполнитель уклоняются от подписания такого Акта, Акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

### **КАК ОПРЕДЕЛИТЬ ДАТУ И ВРЕМЯ НАЧАЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТОПЛЕНИЯ С НАРУШЕНИЕМ КАЧЕСТВА?**

*Это может быть:*

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества коммунальной услуги всеми или частью потребителей, указанные Исполнителем в журнале учета таких фактов. Например, произошла авария на центральном трубопроводе;
- дата и время обращения потребителя в АДС;
- дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы общедомовым прибором учета.

## **ЕСЛИ ОЧЕНЬ ЖАРКО В КВАРТИРЕ**

При устранении нарушений в подаче услуги «отопление» Исполнитель обязательно должен уведомить потребителя и зафиксировать факт подачи отопления надлежащего качества Актом, если это не зафиксировал прибор учета тепла. Акт подписывается исполнителем и потребителем.

После устранения нарушений в режиме предоставления коммунальных услуг и восстановления их качества составляется Акт проверки возобновления режима и качества предоставления услуг. В Акте указываются время устранения нарушения, период отсутствия коммунальных услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества. Составленный Акт является основанием для перерасчета платы потребителей за коммунальные услуги.

### **ШАГ №3**

#### **ПОДАЧА ПРЕТЕНЗИИ О НАРУШЕНИИ ПРОИЗВЕДЕНИЯ ПЕРЕРАСЧЕТА**

При подаче претензии с требованием произвести перерасчет обязательно приложите копию Акта.

**Помните: без подачи требования о перерасчете УК такой перерасчет делать не обязана!**

**Образец заявления о нарушении предоставления  
услуги «отопление»**

В ООО «УК  
\_\_\_\_\_»

от Иванова И.П.,  
адрес: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, Д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_,  
тел.: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Я являюсь собственником помещения №\_ по адресу: ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_.

Управление домом осуществляет ваша организация.

В моей квартире коммунальная услуга «отопление» предоставляется с нарушениями, установленными в п. 15 Раздела 6 Приложения №1 к Правилам, утвержденным Постановлением правительства РФ №354 от 06.05.2011. В квартире очень жарко. Температура воздуха в квартире составляет \_\_\_\_\_ °С.

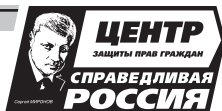
Причины нарушения предоставления отопления мне неизвестны (если известны – указать).

В соответствии с п. 108 Правил, утвержденных Постановлением правительства РФ №354, прошу вас согласовать время проведения проверки не позднее двух часов с момента сообщения о нарушении. По результатам проверки составить Акт.

При выявлении нарушений произвести перерасчет по отоплению в соответствии с действующим законодательством.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г. \_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)





## ЕСЛИ ОЧЕНЬ ЖАРКО В КВАРТИРЕ

### Образец акта проверки

#### АКТ ПРОВЕРКИ

Г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

время начала проверки: \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

время окончания проверки: \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

Адрес проведения проверки: \_\_\_\_\_.

Лица, участвующие в проверке:

1. Потребитель (или его представитель): \_\_\_\_\_.
2. Исполнитель (или его представитель): \_\_\_\_\_.
3. Иные заинтересованные участники: \_\_\_\_\_.
4. Свидетели (если присутствовали): \_\_\_\_\_.

Методы (инструменты) выявления нарушения (измерительные приборы и иные средства): \_\_\_\_\_.

Нарушения, выявленные в ходе проведения проверки: \_\_\_\_\_.

Дата и время начала нарушения качества отопления, продолжительность нарушения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Данные о заявке от потребителя в АДС: \_\_\_\_\_  
(№, дата заявки, время). Причины возникновения нарушений: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Потребитель \_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ В УК НА НЕКАЧЕСТВЕННОЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ С ТРЕБОВАНИЕМ ПЕРЕРАСЧЕТА**

В ООО «УК \_\_\_\_\_»

от Иванова И.П.,  
адрес: г. \_\_\_\_\_,  
ул. \_\_\_\_\_, Д.\_\_\_\_, КВ.\_\_\_\_,  
тел.: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Я являюсь собственником помещения № \_ по адресу: ул. \_\_\_\_\_,  
Д.\_\_\_\_.

Управление домом осуществляет ваша организация.

С 06.00 15 января 2015 г. коммунальная услуга «отопление» предоставлялась с нарушениями, а именно – в квартире очень жарко.

В 08.00 15 января 2015 г. я обратился в АДС заявка №678, где с диспетчером было согласовано время проведения проверки на 09 ч. 00 мин.

В присутствии свидетелей \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, представителей Исполнителя \_\_\_\_\_ нарушения подтвердились, что отражено в Акте проверки.

Нарушения были устранены 16 января 2015 г. в 12.00, о чем был составлен АКТ о возобновлении предоставления услуги надлежащего качества.

На основании вышеизложенного и руководствуясь разделом 10 Правил, утвержденных Постановлением правительства №354, прошу произвести перерасчет по отоплению за указанный период.

**Приложение:**

Заявление о нарушении в предоставлении отопления (если подавалось, помимо звонка в АДС);

Акт о нарушении в предоставлении услуги «отопление»;

Акт о возобновлении предоставления услуги «отопление» надлежащего качества.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г. \_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)

**ВНИМАНИЕ!**

Заявления, претензии подаются в двух экземплярах, на одном из которых ставится отметка о принятии Исполнителем, и вы оставляете его себе.