

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ОТОПЛЕНИЕ

Холодно в квартире: как зафиксировать и получить перерасчёт за отопление

ЖК РФ ст. 20, 157 · Правила предоставления коммунальных услуг, утв. ПП РФ № 354 от 06.05.2011, п. 98, 101, 104–110(1), приложение 1 п. 15 · Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 17 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Перерасчёт делают не за «холодно», а за часы, когда температура была ниже нормы. Поэтому главное — акт с замером, датой и временем. Порядок: заявка в аварийную службу → акт → заявление о перерасчёте → жилинспекция или суд.

Какая температура — норма

ПОМЕЩЕНИЕ	ОБЫЧНЫЙ РЕГИОН	ХОЛОДНАЯ ПЯТИДНЕВКА –31 °С И НИЖЕ
Жилая комната	не ниже +18 °С	не ниже +20 °С
Угловая комната	не ниже +20 °С	не ниже +22 °С

Ночью, с 0 до 5 часов, допускается снижение не больше чем на 3 °С. Приложение 1 к Правилам № 354, п. 15. Плата снижается на 0,15 % за каждый час отклонения на каждый градус.

Шаг 1. Заявка и проверка

- 1 Позвоните в аварийно-диспетчерскую службу УК**
Сообщите, что температура ниже нормы. Запишите номер заявки, дату, время и ФИО диспетчера (п. 105).
- 2 Проверка**
Если время не согласовали иначе, проверка — не позднее 2 часов с момента заявки (п. 108). По итогам составляют акт, один экземпляр — вам (п. 109).
- 3 УК не пришла — акт без неё**
Составьте акт сами. Подписывают не менее двух потребителей и председатель совета дома (п. 110(1)). Соседи с той же проблемой — хорошие подписанты.

Как мерить

- В самой большой жилой комнате.
- Две точки: в центре комнаты и в 0,5 м от наружной стены, на высоте 1 м от пола.
- Термометр — с документом о поверке. Сфотографируйте его показания и комнату.
- Мерьте несколько раз в разные дни. Записывайте дату и время каждого замера.

Акт замера температуры

Акт о предоставлении коммунальной услуги «отопление» ненадлежащего качества

г. _____, _____ 20__ г., ____ ч ____ мин

Адрес: _____, кв. _____. Заявка в аварийно-диспетчерскую службу № _____ от _____; представитель исполнителя не явился / явился.

Измерено термометром _____, поверка до _____, в комнате площадью ____ м² на высоте 1 м: в центре — ____ °С, в 0,5 м от наружной стены — ____ °С. Температура наружного воздуха ____ °С.

Температура ниже нормативной на ____ °С.

Потребитель _____ Потребитель _____ Председатель совета МКД _____

Шаг 2. Заявление о перерасчёте

В _____ (управляющая компания или
ресурсоснабжающая организация)
от _____ (ФИО), адрес
_____, лицевой счёт _____,
телефон _____

Заявление о перерасчёте платы за отопление

С _____ по _____ в моей квартире температура воздуха была ниже нормативной (приложение 1 к Правилам, утв. ПП РФ № 354, п. 15). Это подтверждают акты от _____. Заявка в аварийно-диспетчерскую службу № _____ от _____.

Прошу снизить плату за отопление за указанный период по п. 98, 101 Правил № 354 и приложению 1 к ним и сообщить о результатах письменно.

Приложения: копии актов, фото замеров, документ о поверке термометра.

Дата _____

Подпись _____

Подайте через личный кабинет УК или ГИС ЖКХ, лично под входящий номер на вашем экземпляре или заказным письмом с описью и уведомлением.

Шаг 3. Если отказали или молчат

1 Жалоба в жилищную инспекцию региона

Через Госуслуги, ГИС ЖКХ или сайт инспекции. Приложите акты, заявление и подтверждение его подачи. Инспекция проверяет УК и выдаёт предписание (ст. 20 ЖК).

2 Иск в суд

По месту вашего жительства (ст. 17 ЗоЗПП), до 100 000 ₽ — мировому судье. Госпошлину потребитель не платит при цене иска до 1 000 000 ₽. Просите перерасчёт, компенсацию морального вреда (ст. 15) и штраф 50 % (п. 6 ст. 13).

Чего не делать

- ✗ Не ограничивайтесь звонком без номера заявки — потом не доказать, когда началось.
- ✗ Не мерьте у окна, у батареи или на сквозняке.
- ✗ Не прекращайте платить за отопление — долг начнут взыскивать с пенями. Платите и требуйте перерасчёт.

КОДОВОЕ СЛОВО

ТЕПЛО

Напишите его боту **@labpravabot** — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон **+7 (499) 390-60-21** · labprav.ru

Холодно, а управляющая компания отмалчивается? Пришлите в Telegram **@labpravabot** акт замера и ответ УК — скажем, за какой период и сколько требовать и куда жаловаться.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону **+7 (499) 390-60-21**.