Услуги ЖКХ. Отопление.

Качественные услуги ЖКХ для потребителя — это надежное и устойчивое обеспечение необходимым ресурсом в соответствующий период времени года.

Вначале осени и в зимние месяцы наиболее значима и востребована услуга отопления.

По общему правилу, исполнитель, предоставляющий потребителю коммунальную услугу по отоплению обязан обеспечить бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода, соблюдение нормативной температуры воздуха в отапливаемых помещениях (в жилых помещениях не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), установленное давление во внутридомовой системе отопления.

Потребителям важно, чтобы в жилом помещении было тепло, уютно. Когда в помещении холодно либо чрезмерно тепло речь идет об услуге ненадлежащего качества.

Температурные качели в виде резкого похолодания и наоборот зачастую так же могут влиять на качество услуги по отоплению.

Встречается такая ситуация когда при относительно тёплой погоде поставляемое тепло оказывается избыточным, так называемый-«перетоп» и отапливаемое помещение перегревается, вследствие этого потребитель чувствует дискомфорт.

Наряду с этим, если температура воздуха в квартире ниже нормы, то для потребителя также создаются бытовые неудобства, наступает угроза для здоровья и есть риск простудиться.

При отступлении от качества услуги по отоплению потребителям необходимо придерживаться следующего алгоритма.

Во-первых, следует незамедлительно обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании. Сообщить о нарушении качества коммунальной услуги можно в письменной форме или устно (в том числе по телефону). Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан зарегистрировать такое сообщение и назвать свои фамилию, имя и отчество, а также номер, за которым зарегистрировано сообщение и время его регистрации.

Важно отметить, что время проведения проверки по обращению назначается не позднее двух часов с момента получения сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если не согласовано иное время и по окончании проверки составляется акт в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, в котором указываются, в частности, дата и время проведения проверки, выявленные нарушения, либо отсутствие факта нарушений. При невозможности сообщения о факте нарушения качества услуги, либо если на обращение не последовало должного реагирования, потребитель вправе составить акт проверки качества самостоятельно и впоследствии обратиться в письменной форме с претензионным письмом с предъявлением соответствующих требований (например, перерасчет) в адрес исполнителя услуги для урегулирования сложившейся ситуации. В случае, если ситуация остается нерешенной необходимо обращаться в суд.

Очень важно помнить о своих правах и не забывать об обязанностях. Необходимо предъявлять только обоснованные претензии и доводить начатое дело до конца, следуя закону.