**О защите прав потребителей при отключении теплоснабжения**

Вопросы, связанные с нарушением теплоснабжения жилых домов, регулируются постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов") – далее Правила.

Исполнитель обязан обеспечивать бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода.

В случае предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов (допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °C до нормативной температуры  в жилых помещениях  (не ниже +18 °C, в угловых комнатах  +20 °C); не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °C до +12 °C; не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °C до +10 °C)  -  обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги (ч. 4, 5 ст. 157 ЖК РФ; п. 2, пп. "г" п. 31, п. 98, абз. 1 п. 103, п. 150 Правил).

Убытки и вред, причиненные имуществу потребителя, вследствие несоблюдения установленных Правилами требований к коммунальной услуге, подлежат возмещению исполнителем (ресурсоснабжающей организацией, управляющей организацией) в полном объеме (ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 33 Правил).  Согласно ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации, под убытками понимается реальный ущерб (порча имущества), а  также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

По вопросам защиты прав потребителей, оказания помощи в целях урегулирования споров в добровольном порядке потребители могут обращаться по телефонным номерам Единого консультационного центра Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный), ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»  -  8 (383)223-97-86, а также позвонить на  телефон "горячей линии" Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области  -  8-800-350-50-60.