С началом отопительного сезона температура воздуха в квартире должна быть не ниже +18 градусов. Требования к температуре воздуха в жилых помещениях в холодный период года содержатся в ГОСТ Р 30494-2011. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях».

Если в квартире холодно, значит коммунальная услуга оказывается не качественно. Это является нарушением Правил предоставления коммунальных услуг, утв. Постановлением Правительства №354 от 6 мая 2011 г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (управляющую компанию, ТСЖ). При этом потребитель вправе потребовать произвести измерение температуры воздуха в жилом помещении, составить акт, а также выяснить причину некачественного предоставления коммунальной услуги.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть устным и письменным, и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, если ему неизвестны причины нарушения качества коммунальной услуги, обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной услуги, если с потребителем не согласовано иное время.

По окончании проверки составляется акт проверки, который впоследствии будет являться основанием для перерасчета платы за коммунальную услугу.