**Защита прав потребителей при оказании услуги горячего водоснабжения ненадлежащего качества при осуществлении горячего водоснабжения в «открытой системе» (отбор горячей воды из системы теплоснабжения).**

В управление ежегодно поступают многочисленные жалобы жителей улиц Скворцова, Шагова, Никитской, 1-го и 2-го Сосновых проездов в г. Костроме на качество горячей воды, особенно с началом отопительного периода.

Причиной предоставления услуги горячего водоснабжения ненадлежащего качества является «открытая система» ее подачи от котельной в жилые дома.

В настоящее время поставщиком горячей воды для жителей указанного района является АО «Главное управление жилищно-коммунального хозяйства», ИНН5116000922 (119021, г.Москва, пр-т Комсомольский, д.18, стр.3).

Многочисленными проверками установлено, что горячая вода подается с превышением гигиенического норматива по содержанию железа от 2 до 5,1 раза, по мутности от 2 до 7,7 раз. В последнее время в отобранных пробах установлено превышение по показателю цветности – от 1,4 до 1,6 раз.

По микробиологическим показателям вода соответствует установленным нормам, что подтверждает ее безопасность в эпидемическом отношении.

По фактам нарушения требований санитарного законодательства поставщик коммунального ресурса и управляющие компании неоднократно привлекались управлением к административной ответственности, им выдавались предписания.

В 2016г. в отношении производителя и поставщика горячего водоснабжения - АО «ГУ ЖКХ» было возбуждено 8 дел об административных правонарушениях, наложено штрафов на общую сумму 160 тыс.руб.; в отношении транспортирующей организации ОАО «КОЭК» - 9 административных дел, наложено штрафов на сумму 196 тыс.руб.; управляющих компаний – ООО УК «Ремжилстрой» - 5 дел, ООО УК «Юбилейный 2007» - 3 дела.

Проводимые тепловым хозяйством и управляющими компаниями мероприятия по устранению нарушений не привели к положительному результату.

Управление в соответствии с ч. 6 ст. 24 Федерального закона от 07.12.2011 N 416-ФЗ "О водоснабжении и водоотведении" ежегодно уведомляет орган местного самоуправления о качестве горячей воды в указанном районе г.Костромы.

В 2016г. управление направило материалы проверок в прокуратуру Костромской области о неразрешаемости на протяжении длительного времени ситуации с качеством горячей воды.

По последним сведениям, имеющимся в управлении, Администрация города Костромы 25.04.2016г. подала исковое заявление в Свердловский районный суд города Костромы к АО «Главное управление жилищно-коммунального хозяйства» (дело 2-2602/2016-М-2195/2016) с требованием в течение 1 месяца со дня вступления в законную силу решения суда ОАО «ГУ ЖКХ» обеспечить подачу горячей воды, отвечающей требованиям СанПиН, путем установки фильтров механической очистки на общей обратной линии тепловой сети в котельной, расположенной по адресу: г.Кострома, ул.Никитская, д.47б.

В настоящее время Администрация города Костромы обжалует Определение суда от 12.10.2016г. об оставлении иска без рассмотрения.

Между тем, управление считает необходимым разъяснить потребителям следующее.

На основании статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», подпункта «д» пункта 33, пункта 98 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354 (далее – Правила), потребитель имеет право на снижение размера платы при оказании ему некачественной услуги.

В соответствии с пунктом 6 приложения № 1 к указанным Правилам состав и свойства горячей воды должны соответствовать требованиям законодательства РФ о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09). Постоянное несоответствие состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается.

При несоответствии состава и свойств горячей воды размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета).

Для снижения размера платы за горячее водоснабжение предлагаем потребителям обратиться в управляющую компанию с письменной претензией.