

СТАНДАРТ

качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией

ООО «Новое энергетическое предприятие»

потребителей тепловой энергии

утвержден приказом ООО «НЭП» от 27.06.2025 № 50П

Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Порядок заключения договора теплоснабжения	4
3.	Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами	6
4.	Порядок опубликования на сайте в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)	8
5.	Правила ценообразования. Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)	8
6.	Порядок организации обслуживания потребителей	11
7.	Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе порядок приема и рассмотрения обращений по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении	15
8.	Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета	17
9.	Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями	19
10.	Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение	19
	Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения	29
	Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения	30

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО "Новое энергетическое предприятие" (далее - Компания, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарт) разработан в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Компании в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении" и других нормативно-правовых актов, принятых в его развитие (включая Правила организации теплоснабжения в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

1.2. Муниципальное образование «Город Киров» Кировской области отнесено к ценовой зоне теплоснабжения распоряжением Правительства Российской Федерации от 16.09.2024 № 2544-р.

1.3. Настоящий Стандарт обеспечивает:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полноту, актуальность и достоверность информации;
- многоканальность предоставления информации.

Настоящий Стандарт может быть изменен и дополнен по решению ЕТО, с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц.

В случае внесения изменений и (или) дополнений в Стандарт, ЕТО заблаговременно публикует Стандарт в новой редакции на официальном сайте с указанием срока вступления в силу изменений и (или) дополнений.

1.4. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии, на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящим Стандартом и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

1.5. Реализация разделов 2 - 9 Стандарта полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско - правовых договоров.

1.6. Термины и определения.

Правила подключения - Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденные Правительством Российской Федерации.

Потребитель (клиент) - физическое или юридическое лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг. К потребителю (клиенту) относится в том числе теплосетевая организация в отношении поставки тепловой энергии для целей компенсации потерь в принадлежащих ей объектах тепловой сети.

Заявитель - лицо, имеющее намерение заключить с ЕТО договор теплоснабжения и (или) подключить объект (здание, строение, сооружение или иной объект капитального строительства, на котором предусматривается потребление/изменение потребления тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии) к системе теплоснабжения, а также теплоснабжающие, теплосетевые организации в случаях, предусмотренных Правилами подключения.

Подключение к системе теплоснабжения - совокупность организационных и технических действий, дающих возможность подключаемому объекту после подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения потреблять тепловую энергию из этой системы теплоснабжения, обеспечивать передачу тепловой энергии по смежным тепловым сетям или

выдавать тепловую энергию, производимую на источнике тепловой энергии, в систему теплоснабжения.

Заявка на подключение - письменное обращение заявителя, содержащее предусмотренный Правилами подключения комплект документов и сведений, необходимых для заключения договора о подключении.

Технические условия подключения (далее - ТУ) - документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации и Правилами подключения, используемый в целях архитектурно-строительного проектирования объекта капитального строительства, содержащий технические требования для подключения объекта капитального строительства (в том числе требования к узлу учета тепловой энергии) и являющийся обязательным приложением к договору на подключение (технологическое присоединение).

Информация о возможности подключения - документ, содержащий сведения о возможности подключения объекта капитального строительства в рамках запрошенной заявителем тепловой нагрузки, а также сведения об организации, представившей такую информацию.

Иные термины и понятия, применяемые в настоящем Стандарте, используются в соответствии с действующим законодательством о теплоснабжении.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие установки потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии формами договоров, установленными Приложением № 1 к настоящему Стандарту, в зависимости от системы теплоснабжения (открытой/закрытой) и категории потребителя (исполнитель коммунальных услуг, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня, потребитель коммунальных услуг).

2.3. Договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и исполнителем коммунальных услуг заключается в предусмотренных законом случаях и в порядке, установленном Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124 (далее - Правила № 124).

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами-потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354). В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1) - 41(5) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее - Правила № 808).

2.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет единой теплоснабжающей организации заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям законодательства РФ и подпункта 2.5.1 пункта 2.5 настоящего Стандарта, с приложением документов, указанных в Перечне

документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение № 2 к настоящему Стандарту, далее - Перечень).

Заявка может быть подана непосредственно, в Личном кабинете клиента, посредством электронного оборота через оператора Электронного Документооборота или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, или с использованием электронного документооборота.

2.5.1. Заявка на заключение договора теплоснабжения должна содержать следующие сведения:

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество) заявителя;
- место нахождения организации (место жительства физического лица);
- место нахождения теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой теплопотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- срок действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан-потребителей);
- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

В заявке на заключение договора теплоснабжения рекомендуется также указывать информацию о реквизитах организации (ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО, ОКВЭД, банковские реквизиты, телефон, сайт, адрес электронной почты), желаемом варианте связи (почтовые отправления, система ЭДО, прочие), а также контактную информацию руководителей/ответственных исполнителей организации.

2.6. В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пункте 2.5. настоящего Стандарта, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 рабочих дней с момента получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.7. Единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежащим образом оформленной заявки и необходимых документов направляет заявителю 2 (два) экземпляра подписанного проекта договора. Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня поступления проекта договора обязан подписать договор и 1 (один) экземпляр договора вернуть единой теплоснабжающей организации.

2.8. В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5 настоящего Стандарта, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к

тепловым сетям единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

2.9. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора теплоснабжения и прилагаемые к ней документы подаются следующим лицом:

а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;

б) каждым владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;

в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;

г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

2.10. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются со дня начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением договоров, заключенных в соответствии с частями 2.1 - 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10, частью 9 статьи 23 Федерального закона от 27.07.2010 № 190 -ФЗ "О теплоснабжении".

Договор теплоснабжения, заключенный до начала переходного периода по ценам, определенным соглашением сторон договора, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора.

Договор теплоснабжения, заключенный с единой теплоснабжающей организацией в течение переходного периода, вступает в силу со дня окончания переходного периода.

2.11. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону Контакт - центра, данные которого указаны в разделе 6 настоящего стандарта.

2.12. Договор поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя между единой теплоснабжающей организацией (поставщик) и теплосетевыми организациями (покупатель) в целях компенсации потерь заключается в порядке и на условиях, определенных в Стандарте взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, владеющими на праве собственности и (или) ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями, опубликованным на официальном сайте ЕТО.

3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с настоящим Стандартом и положениями договора теплоснабжения.

ЕТО ежемесячно формирует потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в отношении промежуточных платежей, указанных в настоящем разделе Стандарта) в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в соответствии с действующим законодательством и на условиях заключенного договора теплоснабжения (при наличии).

Расчетный период для оплаты за тепловую энергию устанавливается равным календарному

месяцу.

Неполучение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной тепловой энергии в установленный законом или договором срок.

3.1.1. За фактически поставленное по договору количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) и потребителей-физических лиц (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально - бытовые нужды) ЕТО оформляет акт поданной - принятой тепловой энергии и счет - фактуру.

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями, а в отношении исполнителей коммунальных услуг также, по соглашению Сторон, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе путем уступки в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в пользу ЕТО прав требования к собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений многоквартирного дома и (или) жилого дома, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг.

При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель указывает дату и номер договора, период, за который производится платеж, или дату и номер счета-фактуры, а также соответствующий вид платежа: энергетические ресурсы, проценты за пользование чужими денежными средствами (проценты), услуги по ограничению/возобновлению подачи энергетических ресурсов.

В случае если Потребитель в платежных поручениях или немедленно после оплаты не указал назначение платежа, ЕТО вправе отнести платеж в счет оплаты периода, срок исполнения обязательства по оплате которого наступил ранее в соответствии с порядком, определенным договором.

3.1.3. Оплата за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем (за исключением бюджетных, казенных и автономных учреждений, казенных предприятий, исполнителей коммунальных услуг) в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца - промежуточный платеж в размере 35% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до последнего числа текущего месяца - промежуточный платеж в размере 50% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

3.1.4. Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца - промежуточный платеж в размере 30% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

3.1.5. Исполнитель коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства производит оплату в следующем порядке:

- платежи за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в пользу ЕТО не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления потребителю платежей от потребителей

коммунальных услуг (пункт 6 Требований к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253);

- окончательный расчет за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем (пункт 25 Правил № 124).

3.1.6. Исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию и (или) теплоноситель в целях содержания общего имущества многоквартирного дома, рассчитываются путем перечисления денежных средств на расчетный счет единой теплоснабжающей организации в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем.

3.2. Платежные документы на оплату коммунальных услуг, направленные по электронной почте, считаются надлежащим образом доставленными потребителю на следующий календарный день после их отправления ЕТО на адрес электронной почты, предоставленный потребителем.

3.2.1. Платежные документы на оплату коммунальных услуг и уведомления, направленные с использованием иных способов, считаются доставленными в сроки, согласованные сторонами договора теплоснабжения.

3.2.2. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем в адрес единой теплоснабжающей организации в порядке и сроки, которые установлены Правилами № 354.

3.2.3. Оплата может осуществляться различными способами - путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным согласованным сторонами способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.3. В случае если объем фактического потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя за истекший месяц меньше объема, определенного в соответствии с порядком, предусмотренным договором теплоснабжения, излишне уплаченная сумма зачисляется в счет погашения задолженности (при наличии) или в счет оплаты ресурсов за следующий расчетный период.

4. Порядок опубликования на сайте в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

4.1. Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, публикуется в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте ЕТО, не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

4.2. Архив информации о размере предельного уровня цен на тепловую энергию (мощность) доступен для просмотра в течение 5 лет с даты публикации.

5. Правила ценообразования. Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

5.1. Общие положения

5.1.1. В ценовой зоне теплоснабжения цены на тепловую энергию (мощность) определяются соглашением сторон с учетом положений Соглашения об исполнении схемы теплоснабжения города Кирова, заключенного между ООО «НЭП» и администрацией города Кирова.

Исключение составляют цены на товары и услуги, указанные в пункте 5.4 настоящего раздела.

5.1.2. На территории муниципального образования «Город Киров» Кировской области определен перечень групп и категорий потребителей тепловой энергии ЕТО ООО «НЭП»:

5.1.2.1. Группы потребителей исходя из установленных в отношении потребителей различных предельных уровней цены тепловой энергии (мощности) и графика поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного

предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

5.1.2.2. Группы потребителей исходя из типа и характеристик потребителя тепловой энергии (мощности):

- население и потребители, приравненные к категории население;
- прочие потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к коллекторам источников тепловой энергии ЕТО ООО «НЭП»;
- прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

5.1.3. Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении каждой категории потребителей определяются соглашением сторон договора теплоснабжения, рассчитываются и индексируются в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей в ценовой зоне теплоснабжения. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка тепловой энергии (мощности) в пределах муниципального образования на момент публикации.

Информация о ценах на тепловую энергию (мощность) по категориям потребителей публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее 30 календарных дней с даты вступления в силу утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельных уровней цен на тепловую энергию (мощность). ЕТО имеет право опубликовать на своем сайте информацию о ценах на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка тепловой энергии (мощности) в пределах муниципального образования на момент публикации.

Размещение информации о ценах на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.1.4. В основе дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) для различных групп и категорий потребителей лежат требования действующего законодательства и антимонопольного регулирования. ЕТО обеспечивает формирование цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель, не допуская дискриминации потребителей, отнесенных к одной категории на основе критериев и особенностей для определения категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель.

5.1.5. По итогам публикации решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) и в целях приведения в соответствие с ним ЕТО может актуализировать информацию о категориях потребителей.

5.1.6. В случае, если органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в течение периода регулирования пересмотрены ранее утвержденные на данный период предельные уровни цен на тепловую энергию (мощность), ЕТО рассчитывает цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с порядком определения цен на тепловую энергию (мощность) и вновь утвержденными предельными уровнями цен на тепловую энергию (мощность), публикует на своем официальном сайте в соответствии с положениями пункта 5.1.3 Стандарта и применяет новые цены не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.2. Особенности формирования цен (тарифов) на горячее водоснабжение для потребителей закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения).

5.2.1. Тарифы на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), устанавливаются решением органа

исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в виде формулы двухкомпонентного тарифа, где:

- компонент на холодное водоснабжение (для закрытых систем) утверждается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на холодное водоснабжение на приготовление горячей воды с использованием закрытых систем горячего теплоснабжения (горячего водоснабжения);
- компонент на тепловую энергию (мощность) определяется равным цене на тепловую энергию (мощность), определенной соглашением сторон договора теплоснабжения для соответствующих категорий потребителей тепловой энергии (мощности), сформированных на основании перечисленных в пункте 5.1 Стандарта критериев, и рассчитываемой в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей тепловой энергии (мощности) в ценовой зоне теплоснабжения, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.2.2. Информация о ценах (тарифах) на горячую воду публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее 30 календарных дней с даты вступления в силу утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) на горячую воду (горячее водоснабжение) и предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность).

ЕТО имеет право публиковать на своем сайте информацию о ценах (тарифах) на горячую воду в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка горячей воды в пределах муниципального образования на момент публикации.

Размещение информации о ценах (тарифах) на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.2.3. В случае, если органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в течение периода регулирования пересмотрены ранее утвержденные на данный период тарифы на горячую воду (горячее водоснабжение), а также в случае пересмотра компонента на тепловую энергию (мощность) в результате пересмотра в течение регулируемого периода органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность), ЕТО в соответствии с положениями пункта 5.2.2 Стандарта публикует актуальную информацию о ценах (тарифах) на горячую воду на своем официальном сайте и применяет новые цены (тарифы) не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.3. Особенности формирования цен на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения.

5.3.1. Цены на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения, рассчитываются ЕТО. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на теплоноситель в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка теплоносителя в пределах муниципального образования на момент публикации.

5.3.2. Информация о ценах на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым

организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее 30 календарных дней с даты их вступления в силу.

ЕТО имеет право публиковать на своем сайте информацию о ценах на теплоноситель в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка теплоносителя в пределах муниципального образования на момент публикации.

Размещение информации о ценах на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.4. Товары и услуги, цены на которые не подлежат государственному регулированию, не ограничены предельным уровнем и определяются по соглашению сторон

В соответствии с частью 2.1 статьи 8 Федерального закона № 190-ФЗ не подлежат государственному регулированию, не ограничены предельным уровнем и определяются по соглашению сторон цены на следующие товары и услуги ЕТО в сфере теплоснабжения:

тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде воды потребителям, теплопотребляющие установки которых технологически соединены с источником тепловой энергии, принадлежащим ЕТО, непосредственно или через тепловую сеть, принадлежащую ЕТО или соответствующему потребителю, если такие теплопотребляющие установки и такая тепловая сеть не имеют иного технологического соединения с системой теплоснабжения, и к тепловым сетям потребителя не присоединены теплопотребляющие установки иных потребителей (субабонентов).

Исключением является реализация тепловой энергии (мощности), необходимой для оказания коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению населению и приравненным к нему категориям потребителей, для которых после окончания переходного периода в ценовую зону теплоснабжения поставка осуществляется по ценам, определяемым соглашением сторон договора, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

6. Порядок организации обслуживания потребителей.

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

6.1. порядок очного и заочного обслуживания потребителей, включая перечень офисов очного обслуживания с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;

6.2. требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);

6.3. типовой алгоритм обслуживания потребителя;

6.4. организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);

6.5. контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

6.6. принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);

6.1. Очное и заочное обслуживание потребителей

6.1.1. Очное обслуживание потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисах Компании и в офисах организаций - партнеров.

Также обслуживание может быть осуществлено в офисах организаций - партнеров, адреса которых опубликованы на сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://kirovnpet.ru/>

На информационных стендах в офисах Компании и в офисах организаций - партнеров в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация).

Участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 группы, родители с маленькими детьми (до 3 лет), социальные работники обслуживаются вне очереди.

У потребителя имеется возможность обращения в Компанию следующими способами:

через офис(-ы) Компании:

■ адрес офиса: 610008, Российская Федерация, Кировская область, г. Киров, сл. Сошени, ул. Тракторная, д. 4.

Часы работы офиса: пн-пт 08:00 - 17:00 (без перерыва), сб, вс: выходной

1 число каждого месяца не приемный день

■ адрес офиса: 610002, Российская Федерация, Кировская область, г. Киров, ул. Урицкого, д.24.

Часы работы офиса: пн-пт 08:00 - 17:00 (без перерыва), сб, вс: выходной

6.1.2. Заочное обслуживания потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по следующим основным каналам обслуживания: телефонная связь, факс, сайт Компании в сети "Интернет", Личный кабинет клиента, посредством электронной почты.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- о заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей;
- о заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю большинство операций, не выходя из дома;

Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Потребители могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации и (или) передачи показаний индивидуальных приборов учета.

Телефонная связь:

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на счетах на оплату, информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания потребителей, а также указываются на сайте Компании в сети "Интернет".

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Компании.

В случае обращения потребителя по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представиться (назвать ФИО) и адрес объекта теплоснабжения.

Интернет - сайт:

Обслуживание посредством сайта Компании в сети "Интернет" основывается на следующих принципах:

- доступность информации;
- достоверность представленной информации;
- обязательное реагирование на вопросы потребителей;

- логичность структуры сайта и его разделов.

Адрес сайта Компании в сети "Интернет": <https://kirovner.ru/>

Электронная почта:

В Компании существует адрес электронной почты, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения.

Адрес электронной почты kirov-ner@mail.ru

Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящего Стандарта и в установленные законодательством сроки.

Личный кабинет клиента:

Позволяет потребителям получить актуальную информацию о состоянии счета, посмотреть историю начислений и платежей, отправить показания приборов учета, написать обращение и увидеть ответ на это обращение, найти на карте ближайший офис обслуживания.

Электронный документооборот:

Обмен электронными документами осуществляется в соответствии с законодательством РФ через оператора ЭДО. Электронные документы подписываются действующей квалифицированной электронной подписью и имеют точно такую же юридическую силу, как и документы на бумажных носителях с собственноручной подписью.

6.2. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места, порядок общения с потребителями)

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники Компании, к которым предъявляются следующие требования:

- сотрудник Компании всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Компании внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Компании, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

Потребителю на информационных стендах или посредством личного контакта с сотрудником центра очного обслуживания Компании обеспечивается возможность ознакомления с информацией о работе Компании и о взаимодействии с потребителем, в том числе по вопросам: заключения и исполнения договора теплоснабжения, предоставления информации о ценах (тарифах) на товары и услуги, предоставляемые Компанией, а также о параметрах непрерывности и качества теплоснабжения потребителей.

При обращении потребителя специалист Компании должен:

- 1) в вежливой форме поприветствовать потребителя;
- 2) идентифицировать потребителя (за исключением консультаций по общим вопросам, не затрагивающим исполнения договора теплоснабжения, внесения платы по договору (лицевому счету), запроса на письменный ответ);
- 3) сотрудник Компании выявляет потребность потребителя и, в рамках своей компетенции, консультирует потребителей по широкому кругу вопросов, в том числе:
 - по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора теплоснабжения;

- предлагает потребителю информационные материалы по теме обращения;
- принимает от потребителя документы для рассмотрения другими специалистами Компании;
- выдает потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоров теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;
- принимает запросы, заявления и иные обращения потребителей, ответ на которые предоставляется Компанией в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

По окончании обработки запроса потребитель сотрудник Компании благодарит потребителя за обращение и завершает обслуживание.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- 1) прием звонка сотрудником Контакт - центра Компании;
- 2) предоставление сотрудником Компании информации по запросу потребителя.

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник Компании извещает потребителя о том, что Компания предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем.

Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и локальными нормативными актами Компании.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

Поступление и регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции, обработка поступившего обращения потребителя:

- первичная обработка обращений (направление их на исполнение, постановка на контроль, снятие их с контроля, направление исполненного обращения в дело, а также информирование руководства о состоянии работы по исполнению обращений потребителя);
- рассмотрение обращения и подготовка ответа;
- регистрация и направление ответа потребителю.

Оригиналы документов по заявкам потребителей, копии которых направлены в Компанию посредством электронной почты, должны быть представлены в Компанию в установленные сроки с даты направления заявки.

6.4. Организация обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе Компании)

Обслуживание потребителей основано на принципе "обратной связи" и предполагает необходимые корректировки в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания потребителей, в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной тепловой энергии и (или) прекращении поставки тепловой энергии (теплоносителя), в ответ на претензии и жалобы потребителей на действия Компании (в том числе по вопросам качества обслуживания потребителей), а также в связи с иными обращениями потребителей.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

6.5. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

В Компании существуют и используются следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей:

- Обучение сотрудников компании;
- Анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- Проведение аудитов;
- Обратная связь от сотрудников.

Ежегодно сотрудники Компании, непосредственно контактирующие с потребителями, проходят внутреннее обучение с последующим тестированием, посвященное правилам общения с потребителем и направленное на повышение уровня качества обслуживания потребителей. В случае возникновения проблемных ситуаций, а также в случаях иной производственной необходимости, в Компании проводится обучение сотрудников по вопросам обслуживания потребителей.

Оценка качества обслуживания потребителей проходит в Компании на регулярной основе (не реже раза в год). При этом основной акцент делается на следующих показателях: основные причины обращений и количество обращений по отношению к прошлому периоду.

Указанные выше данные предоставляются руководителю для составления плана мероприятий, направленного на снижение числа обращений потребителей по вопросам качества обслуживания.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

При осуществлении своей деятельности Компании стремится к защите интересов потребителей и недопущению возникновения конфликтов с потребителем.

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Компании обязаны: учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; обязаны соблюдать конфиденциальность информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

- Выслушать потребителя спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорить с потребителем, слушать его внимательно, поддерживать зрительный контакт;
- Спокойно разобраться в сути проблемы, при обнаружении причины проблемы спокойно объяснить ее потребителю;
- Предложить решение проблемы;
- При отсутствии полномочий для решения проблемы потребителя, в зависимости от обстоятельств, поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры по урегулированию возникшей ситуации.

Сотрудники должны стремиться обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

В случае если по итогам очного или заочного обслуживания у потребителя остались претензии, жалобы, предложения и отзывы о работе Компании (сотрудника Компании) соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.4 настоящего Стандарта.

7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе порядок приема и рассмотрения обращений по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перепады в теплоснабжении

7.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящего Стандарта.

Потребителям Компании обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в течение 30 календарных дней, если иные сроки не установлены действующим законодательством.

При очном обращении и обращении посредством телефонной связи потребителю предоставляется ответ в устной форме.

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено по электронной почте, то ответ предоставляется ЕТО по адресу (электронному/почтовому), указанному потребителем.

Рассмотрение обращений (жалоб) производится на основании принципов объективности, обоснованности и презумпции добросовестности потребителя.

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:

- если обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Компании, а также членов их семей, и при этом отсутствует суть обращения;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны потребителем.

7.2. Обращение потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в единую теплоснабжающую организацию при обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, установленных разделом 6 настоящего Стандарта, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

7.3. На основании обращения потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, единая теплоснабжающая организация осуществляет осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый единой теплоснабжающей организацией и потребителем.

В случае подключения приборов учета потребителя к автоматизированным информационно - измерительным системам учета тепловой энергии и теплоносителя проверка обращения об отклонении значений параметров качества теплоснабжения осуществляются с использованием автоматизированной информационно - измерительной системы без выхода на объект, в качестве акта применяется акт, выгруженный из автоматизированной информационно - измерительной системы, который не требует подписи обеих Сторон.

7.4. В процессе изменения и установления стабильного гидравлического и температурного режима тепловой сети, допускается отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений значений параметров качества теплоснабжения (температура, давление теплоносителя), в период:

- не более 7 часов с момента резкого изменения температуры наружного воздуха более чем на 10 градусов в течении одних суток;
- пробных топок;
- гидравлических испытаний трубопроводов, их элементов и арматуры;
- испытаний на максимальную температуру теплоносителя (температурных испытаний);

- испытаний на тепловые потери;
- испытаний на гидравлические потери;
- повышения температуры наружного воздуха до +8°C и более;
- на протяжении 20-ти суток с момента включения теплопотребляющих установок Клиента после начала осенне-зимнего периода.

Отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений не должно приводить к ухудшению качества предоставляемых коммунальных услуг, предусмотренных Правилами № 354

8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета

8.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии и теплоносителя осуществляется по показаниям приборов учета, допущенных в эксплуатацию представителем единой теплоснабжающей организации (либо уполномоченной ею организацией) и коммерческих узлов учета потребителей, с использованием автоматизированной информационно - измерительной системы коммерческого учета тепловой энергии и теплоносителя (далее - АИИС), в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении", Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034 (далее - Правила № 1034), а также действующей нормативной и технической документацией, условиями заключенных договоров теплоснабжения.

8.2. Снятие и прием показаний приборов (узлов) учета, подключенных к АИИС единой теплоснабжающей организации, может осуществляться ЕТО самостоятельно с использованием такой системы при наличии технической возможности и обеспечении работоспособности прибора учета со стороны потребителя. Отчет показаний приборов с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату месяца, хранится в АИИС и направляется в адрес потребителя по запросу.

8.3. В случае предоставления ЕТО коммунальной услуги по отоплению в соответствии требованиями жилищного законодательства снятие и прием показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, а также исполнение иных условий договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг, производится в порядке и сроки, предусмотренные Правилами № 354.

8.4. Потребитель, имеющий приборы учета, не подключенные к автоматизированной информационно-измерительной системе учета тепловой энергии и теплоносителя, а также при возникновении сбоя в передаче данных в автоматизированную информационно-измерительную систему учета тепловой энергии и теплоносителя ЕТО из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных каналобразующего оборудования и или повреждений линий (каналов) связи в течение более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчетном месяце, для целей определения показаний узлов учета потребитель предоставляет в ЕТО ежемесячно:

- сведения о показаниях приборов учета, установленные в объекте, не являющемся нежилым помещением в многоквартирном доме, снятых по состоянию на 1-е число месяца, следующего за расчетным, до окончания 2-ого дня месяца, следующего за расчетным месяцем, а также сведения о текущих показаниях приборов учета в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре;
- сведения о показаниях приборов учета, установленные в нежилом помещении, расположенном в многоквартирном доме, снятых по состоянию на 23 - 25 число текущего месяца, до окончания 25 числа расчетного месяца, а также сведения о текущих показаниях приборов учета

в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре;

- показания узла учета с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплоснабжении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения) любым доступным способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи и/или подписанные в бумажном виде и направленные в виде электронной копии с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора по форме, согласованной ЕТО.

Ответственность за достоверность представленных данных показаний приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя несет потребитель.

8.5. Единая теплоснабжающая организация (уполномоченная ею организация) принимает от потребителя показания приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в форме Отчета о теплоснабжении энергии, теплоносителя.

ЕТО имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплоснабжении в следующих случаях:

- прибор (узел) учета энергии не допущен в эксплуатацию;
- учет теплоснабжения осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия государственной поверки;
- по другим предусмотренным законом основаниям.

8.6. При отсутствии у потребителя приборов учёта, выходе прибора учёта в расчётном периоде из строя, либо при нарушении установленных договором сроков предоставления показаний приборов учета за расчётный период, нештатных ситуациях в работе прибора учёта, возникших в расчётном периоде, расчет тепловой энергии за такой период осуществляется ЕТО в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии и условиями договора теплоснабжения.

8.7. ЕТО вправе осуществлять периодические проверки состояния приборов (узлов) учета, проверки соблюдения условий их эксплуатации, а также снятие с них архивов данных в соответствии с условиями договора теплоснабжения, предварительно не позднее чем, за 1 рабочий день уведомив потребителя о дате и планируемом времени проведения проверки, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

8.8. Потребитель обеспечивает беспрепятственный доступ представителей ЕТО или представителей организации, уполномоченной ЕТО, к приборам (узлам) учета потребителя для их проверки, снятия с них архивов данных и проверки соблюдения условий эксплуатации приборов (узлов) учета. С этой целью потребитель обязан обеспечить готовность помещений своих или обслуживаемых им тепловых пунктов в части надлежащей освещенности, наличия беспрепятственного доступа к оборудованию таких тепловых пунктов и выполнения санитарно - эпидемиологических требований законодательства Российской Федерации по дезинфекции (дезинсекции) подвалов и помещений тепловых пунктов.

8.9. Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние принадлежащих ему приборов (узлов) учета, а также устройств сбора и передачи данных ЕТО, установленных на принадлежащих ему приборах учета, за сохранность пломб на средствах измерений и устройствах, входящих в состав узлов учета.

Ремонт и замена приборов (узлов) учета потребителя производится за счет потребителя. Установка (переустановка), замена и снятие приборов (узлов) учета производится только в присутствии представителя ЕТО.

8.10. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ЕТО не позднее, чем в рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в ЕТО вместе с Отчетом о теплоснабжении за соответствующий расчетный период.

8.11. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются по заявке потребителя в соответствии с порядком и требованиями Правил № 1034.

8.12. Составление ЕТО актов проверки приборов учета, в том числе акта ввода в эксплуатацию, допускается на электронном носителе (при использовании в работе специализированных информационных систем) с возможностью подписи представителя потребителя в таком акте при помощи аналога собственноручной подписи (стилуса), если соглашение об этом достигнуто с потребителем. При этом по требованию одной из сторон, участвующей в подготовке такого акта, другая сторона обязана предоставить такой акт, распечатанный на бумажном носителе.

9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями

9.1. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

9.2. Клиент на участках своего подключения к магистрали не имеет права без согласования с ЕТО изменять в сторону уменьшения или увеличения расход тепловой энергии и (или) теплоносителя (за исключением согласованных в договоре теплоснабжения допустимых значений) в целях соблюдения гидравлического режима и обеспечения сохранения качества теплоснабжения для абонентов, подключенных к этой же магистрали.

9.3. ЕТО для соблюдения режимов потребления тепловой энергии (мощности) в системе теплоснабжения оставляет за собой право предусмотреть в договорах теплоснабжения взимание неустойки в случае превышения Потребителем максимального часового расхода теплоносителя более чем на 5% в соответствии с условиями договора теплоснабжения, а также в случае превышения Потребителем температуры теплоносителя в обратном трубопроводе от заданной по температурному графику более чем на 5% в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение

10.1. Общие положения

Подключение к системе теплоснабжения осуществляет ЕТО, которая является исполнителем по договору о подключении.

Заявители вправе обратиться в ЕТО:

а) с заявкой на подключение к системе теплоснабжения в целях заключения договора о подключении (технологическом присоединении) (далее - договор о подключении);

б) с запросом о предоставлении ТУ;

в) с запросом о предоставлении информации о возможности подключения.

Заявка и (или) запрос могут быть поданы одним из следующих способов:

- в бумажном виде нарочно;

- в бумажном виде путем направления почтового отправления;

- путем заполнения web-формы на портале подключений ЕТО по ссылке <https://kirovnepr.ru/>;

- посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (с момента реализации на портале указанной функции).

Формы заявок и запросов, требования к составу и содержанию документов, прилагаемых к заявкам и запросам, опубликованы на официальном сайте ЕТО и на портале подключений.

При отсутствии полного пакета документов ответственный сотрудник в течение 2 (двух) рабочих дней со дня поступления заявки и (или) запроса направляет Заявителю уведомление о необходимости предоставления недостающих документов, а также обеспечивает взаимодействие с Заявителем, оказывает консультационную поддержку по заполнению заявки и (или) запроса, формированию пакета документов

10.2. Порядок выдачи ТУ и информации о возможности подключения

10.2.1. С запросом на предоставление ТУ в ЕТО вправе обратиться:

- правообладатель земельного участка и (или) объекта капитального строительства;

- лицо, которому в предусмотренных земельным законодательством случаях выдано разрешение на использование земель или земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельного участка и установления сервитута, публичного сервитута, а также лицо, являющееся обладателем сервитута или публичного сервитута, которые установлены в соответствии с гражданским законодательством, земельным законодательством Российской Федерации;

- лицо, с которым заключен договор о комплексном развитии территории, при наличии утвержденных в установленном порядке проекта планировки территории комплексного развития, комплексной схемы инженерного обеспечения территории, схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории, градостроительного плана земельного участка;

- федеральный орган исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, юридическое лицо, созданное Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, а также иными юридическими лицами в случаях, предусмотренных частями 1.1 и 1.2 статьи 48, частью 7.3 статьи 51 Градостроительного кодекса Российской Федерации, при наличии решения о предварительном согласовании представления им земельного участка в целях строительства объектов федерального, регионального, местного значения.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет Заявителю ТУ в течении 7 (семи) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в их выдаче. В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения, ЕТО направляет заявителю письмо с указанием возможных вариантов создания технической возможности подключения.

Срок действия ТУ составляет 3 года (при комплексном развитии территории - 5 лет) с даты их выдачи, при этом в случае, если в течение 1 года (при комплексном развитии территории - в течение 3 лет) со дня выдачи указанных ТУ заявитель не подаст заявку на заключение договора о подключении, срок действия ТУ прекращается.

За 1 (один) месяц до истечения срока действия ТУ, ответственный сотрудник связывается с Заявителем и напоминает о необходимости подачи заявки на подключение.

10.2.2. С запросом на предоставление информации о возможности подключения в ЕТО вправе обратиться:

- органы местного самоуправления в целях подготовки градостроительного плана земельного участка;
- органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных подпунктом 4 пункта 3 и подпунктом 8 пункта 4 статьи 39.11 Земельного кодекса Российской Федерации;
- иные лица в целях, не связанных с подготовкой градостроительного плана земельного участка.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет информацию о возможности подключения или об отсутствии технической возможности подключения или мотивированный отказ в выдаче указанной информации:

- а. органам государственной власти или органам местного самоуправления, запросившим ее в целях подготовки градостроительного плана земельного участка, в течение 5 рабочих дней со дня получения такого запроса,
- б. иным лицам - в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса.

Срок действия информации о возможности подключения составляет 4 месяца с даты ее выдачи. За 1 (один) месяц до истечения срока действия информации о возможности подключения, ответственный сотрудник связывается с Заявителем и напоминает, что, если по истечению 4-х месячного срока заявитель не направит в ЕТО заявку на подключение, то обязательства ЕТО прекратятся (за исключением случаев выдачи информации о возможности подключения в целях подготовки градостроительного плана земельного участка или на основании повторного запроса в отношении одного и того же объекта и (или) земельного участка).

10.3. Порядок рассмотрения заявок на подключение и заключение договора

10.3.1. Не допускается отказ со стороны ЕТО заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплopotребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, за исключением случаев наличия естественных (природных) препятствий и (или) линейных объектов, препятствующих строительству тепловых сетей, а также отсутствия технологических коридоров для организации подключения, в том числе отказа частных владельцев земельных участков в размещении объектов теплоснабжения.

10.3.2. Рассмотрение заявок на подключение.

С заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться лица, указанные в пункте 10.2.1 настоящего Стандарта.

Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения Заявителем ТУ или информации о возможности подключения.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного Правилами подключения.

Заявитель может подать заявку на подключение в отношении одного подключаемого объекта или при комплексной застройке в отношении нескольких подключаемых объектов с указанием очередности (этапности) их ввода.

Заявитель или группа заявителей могут подать в ЕТО комплексную заявку на подключение.

С комплексной заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться следующие лица:

- уполномоченный орган власти в случае утверждения комплексной схемы инженерного обеспечения территории;
- группа заявителей, для подключения объектов капитального строительства, которых необходимо выполнение одного или нескольких общих мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения, и получено их согласие на заключение одного договора о подключении.

Комплексная заявка на подключение подписывается всеми заявителями и содержит сведения и документы обо всех подключаемых объектах каждого из заявителей.

В случае отсутствия технической возможности подключения ответственный сотрудник в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя.

Уведомление содержит информацию об отсутствии технической возможности подключения и возможный вариант подключения, предлагаемый заявителю на согласование, с указанием мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, и размера платы за подключение, определенного в соответствии с п. 10.3.7 настоящего Стандарта.

В случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления от Заявителя не поступил ответ, ответственный сотрудник аннулирует заявку на заключение договора о подключении и направляет Заявителю соответствующее уведомление в течение 3 рабочих дней со дня аннулирования заявки на заключение договора о подключении.

10.3.3. Порядок заключения договора.

По договору о подключении ЕТО принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления подключения, в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

Возможно заключение договора о подключении в электронном виде (при наличии технической возможности у ЕТО и заявителя) и на бумажном носителе.

В случае если для осуществления подключения требуется выполнение работ на объектах тепловой сети, принадлежащих иной теплосетевой или теплоснабжающей организации, срок направления заявителю проекта договора о подключении увеличивается на срок включения в договор оказания услуг по передаче тепловой энергии, теплоносителя условий о порядке и сроках осуществления работ по подключению теплопотребляющих установок и (или) источников тепловой энергии на объектах тепловой сети, принадлежащих иной теплосетевой или теплоснабжающей организации. В таком случае ЕТО незамедлительно уведомляет Заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении.

В случае подачи комплексной заявки на подключение ЕТО заключает договор о подключении с каждым из заявителей.

Подписанный со стороны ЕТО договор о подключении в 2-х экземплярах направляется Заявителю не позднее 20 рабочих дней с момента поступления заявки на подключение (за исключением случая, предусмотренного в третьем абзаце настоящего пункта).

В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после направления ЕТО оферты от Заявителя не поступит подписанный экземпляр договора о подключении, либо уведомление о намерении заключить указанный договор на иных условиях с приложением к указанному договору протокола разногласий, либо уведомление об отказе от подписания указанного договора, ответственный сотрудник напоминает Заявителю о необходимости направить в адрес ЕТО указанную информацию.

В случае, если в течение 30 (тридцати) дней с момента направления ЕТО оферты от Заявителя не получен подписанный экземпляр договора о подключении, либо уведомление о намерении

заключить указанный договор на иных условиях с приложением к указанному договору протокола разногласий, либо уведомление об отказе от подписания указанного договора, ответственный сотрудник аннулирует заявку на подключение и уведомляет об этом Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней.

При поступлении в адрес ЕТО протокола разногласий к договору о подключении, ответственный сотрудник в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет согласованный протокол разногласий или протокол урегулирования разногласий. Заявителю рекомендуется направлять протокол разногласий с обоснованием предлагаемых изменений в договор.

При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок, заявитель вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

10.3.4. Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

- перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;
- срок подключения;
- размер платы за подключение;
- порядок индексации платежей, вносимых после 18-го месяца, если договор заключается на срок более 18-ти месяцев;
- порядок и сроки внесения Заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точки (точек) подключения;
- условия и порядок подключения внутримплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;
- обязательства Заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;
- ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении;
- условия отказа сторон от исполнения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;
- обязательства ЕТО по реализации мероприятий по урегулированию отношений с иными теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

Формы договоров опубликованы на официальном сайте ЕТО.

В случае если договор заключается с применением платы за подключение, определенной на основании решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), применяется типовая форма договора о подключении, утвержденная Постановлением Правительства РФ (с момента вступления его в силу).

10.3.5. Срок договора о подключении.

Нормативный срок подключения не может превышать 18 месяцев со дня заключения договора о подключении, если более длительные сроки не указаны в заявке Заявителя.

В случае если в схеме теплоснабжения и в соглашении об исполнении схемы теплоснабжения для выполнения мероприятий, направленных на обеспечение подключения, а также для обеспечения технической возможности подключения указаны более длительные сроки, срок подключения не должен превышать 3 лет.

Срок подключения, указанный в договоре о подключении, может быть продлен по соглашению сторон на основании обращения Заявителя, а также по основаниям, предусмотренным Правилами подключения.

10.3.6. Особенности заключения договора подключения.

Заявитель имеет право на самостоятельное выполнение мероприятий (в том числе технических), необходимых для технологического присоединения подключаемого объекта за границами принадлежащего ему земельного участка, а в случае подключения многоквартирного дома - за пределами сетей инженерно - технического обеспечения дома.

Уведомление о намерении воспользоваться указанным правом направляется заявителем в адрес ЕТО одновременно с подачей заявки на подключение либо не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты заключения договора о подключении.

В этом случае ЕТО и Заявитель заключают договор гражданско-правового характера, в котором, в том числе предусматриваются обязанности Заявителя:

- получить временное разрешение органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ соответствующих объектов теплоснабжения;
- представить ЕТО до составления акта о подключении разрешение органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию соответствующих объектов теплоснабжения;
- передать ЕТО в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения.

Заявитель имеет право осуществить подключение к системе теплоснабжения путем перераспределения в свою пользу мощности, используемой другими лицами. Возможность уступки между сторонами определяет ЕТО при оценке технической возможности подключения. Уступка возможна только при наличии согласия лица, использующего мощность на момент обращения за уступкой.

10.3.7. Порядок определения платы за подключение.

В ценовой зоне теплоснабжения плата за подключение к системе теплоснабжения определяется соглашением сторон.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, не требующего мероприятий по строительству и (или) реконструкции тепловой сети и (или) источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения заявителя, ЕТО осуществляет расчет платы за подключение исходя из величины, обеспечивающей компенсацию издержек на проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, требующего мероприятий по строительству и (или) реконструкции тепловой сети и (или) источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения заявителя, ЕТО осуществляет расчет платы за подключение исходя из величины, обеспечивающей компенсацию издержек на строительство и (или) реконструкцию тепловой сети и (или) источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения заявителя, проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

ЕТО осуществляет расчет платы за подключение в индивидуальном порядке в случае:

- отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения;
- если точка подключения расположена далее 200 метров от объектов тепловой сети, к которым осуществляется технологическое присоединение; в этом случае подключение

осуществляется по соглашению сторон исходя из экономической целесообразности выполнения мероприятий по строительству сети.;

- поступления комплексной заявки на подключение;
- реконструкция или модернизация ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей установки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей, или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.

ЕТО производит расчет стоимости подключения в порядке, предусмотренном настоящим Стандартом и направляет его Заявителю в составе оферты договора о подключении.

В случае если договор о подключении заключается на срок более 18 месяцев, ЕТО индексирует платежи, подлежащие уплате Заявителем после 18-го месяца. Порядок индексации определяется в договоре о подключении.

Заявитель вправе представить мотивированные разногласия о стоимости подключения в соответствии с порядком заключения договора, предусмотренным п. 10.3.3 настоящего Стандарта. В этом случае стороны проводят переговоры с целью достижения соглашения о размере платы за подключение.

В случае если Заявитель и ЕТО не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 - 12 статьи 14 Федерального закона "О теплоснабжении", а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. N 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации расходов, подлежащих учету при установлении индивидуальной платы за подключение (в том числе средства на строительство и реконструкцию источников теплоснабжения, а также реконструкцию существующей тепловой сети).

10.4. Порядок исполнения договора, проверки выполнения условий подключения и оформление акта о подключении.

ЕТО обязана:

- осуществить действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта и подаче тепловой энергии не позднее установленной договором о подключении даты подключения в случае, если такие мероприятия предусмотрены заключенным договором о подключении;
- принять предложения о внесении изменений в договор о подключении либо отказать в их принятии в течение 30 календарных дней со дня получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию на подключаемый объект;
- проверить выполнение Заявителем обязательств по договору о подключении и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течение 3 рабочих дней со дня получения от заявителя уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя. По итогам проверки составить и подписать акт о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче

тепловой энергии и теплоносителя;

- осуществить не позднее установленной договором о подключении даты подключения (но не ранее подписания акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя с учетом получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ) действия по подключению к сети инженерно-технического обеспечения внутриплощадочных или внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта (если эта обязанность в соответствии с договором о подключении возложена на исполнителя) или направить уведомление о необходимости указанных действий в адрес заявителя.

ЕТО имеет право:

- участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения;
- изменить дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если Заявитель не представил ЕТО:
 - не позднее 15 месяцев до даты подключения проектную документацию в части сведений об инженерном оборудовании и сетях инженерно-технического обеспечения;
 - в установленные договором о подключении сроки возможность осуществить проверку готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению и подаче тепловой энергии и опломбирование установленных приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
 - подтверждение получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию объекта теплоснабжения и (или) теплопотребляющей установки;
- изменить размер платы за подключение к системе теплоснабжения в случае необходимости внесения изменений в проектную документацию в части выполнения технологических мероприятий для подключения объекта капитального строительства к системе теплоснабжения, изменения технических условий подключения в части величины подключаемой нагрузки, местоположения точки (точек) подключения, изменения соблюдения требований строительства (реконструкции) тепловых сетей, а в случае отказа Заявителя от изменения платы за подключение расторгнуть договор о подключении в установленном законом порядке;
- не выдавать Заявителю акт о подключении до даты получения платы за подключение в соответствии с условиями договора о подключении.

Заявитель обязан:

- представить и согласовать с ЕТО график производства работ по подключению;
- выполнить установленные в договоре о подключении условия подготовки внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению;
- представить ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и о сетях инженерно-технического обеспечения не позднее 15 месяцев до даты подключения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- представить ЕТО заключение экспертизы проектной документации, если проведение такой экспертизы обязательно в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности Российской Федерации (в том числе предусмотрено договором);
- направить ЕТО предложение о внесении изменений в договор о подключении в случае внесения изменений в проектную документацию на строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта, влекущих изменение указанной в договоре о подключении нагрузки;

- обеспечить доступ ЕТО для проверки выполнения условий договора о подключении и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- получить временное разрешение на допуск в эксплуатацию на период проведения испытаний и пусконаладочных работ в отношении подключаемых объектов теплоснабжения и (или) теплопотребляющих установок;
- внести плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

Заявитель имеет право получить в случаях и в порядке, которые установлены договором о подключении, информацию о ходе выполнения предусмотренных указанным договором мероприятий по созданию (реконструкции) тепловых сетей.

ЕТО осуществляет контроль за выполнением мероприятий по подключению без взимания дополнительной платы.

10.5. Особенности заключения договора теплоснабжения по завершению действий по подключению объекта к системе теплоснабжения.

Стороны договора о подключении, вправе по соглашению сторон включить в него обязательства по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

После подписания акта о подключении Заявитель направляет в адрес ЕТО дополнительную документацию, предусмотренную Правилами организации теплоснабжения (утв. Постановление Правительства РФ от 08.08.2012 № 808), заключение договора теплоснабжения осуществляется в порядке, указанном в разделе 2 Стандарта.

10.6. Восстановление ранее выданных ТУ.

Восстановление ТУ осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО с заявлением о восстановлении ТУ.

Заявитель и ЕТО в целях восстановления ТУ, заключают договор о восстановлении ТУ. Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО.

Договор может быть подписан Заявителем в офисе ЕТО в момент обращения за восстановлением ТУ.

ЕТО проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

- осуществляет осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей Заявителя в целях восстановления ТУ с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения;
- определяет значения параметров (давления, температуры) теплоносителей и пределов их отклонений в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения в соответствии с требованиями технических регламентов и иными требованиями, установленными законодательством Российской Федерации;
- определяет иные условия подключения;
- осуществляет подготовку и направление Заявителю восстановленных ТУ.

В случае если Заявителем в целях восстановления ТУ была предоставлена проектная документация на подключенный объект, осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей заявителя с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения не производится.

Срок проведения мероприятий составляет 30 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ, если Заявителем была предоставлена проектная

документация на подключенный объект.

Заявитель подписывает восстановленные ТУ и возвращает один подписанный экземпляр в ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

Заявитель обязан компенсировать ЕТО затраты на восстановление документов на основании заключенного договора. Размер компенсации указанных затрат составляет 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления ТУ.

ЕТО осуществляет бессрочное хранение выданных ТУ в бумажной и (или) электронной формах

Формы договоров теплоснабжения

1.1. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и теплоносителем, в том числе как горячей водой на нужды горячего водоснабжения);

1.2. Контракт теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и теплоносителем, в том числе как горячей водой на нужды горячего водоснабжения);

1.3. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и горячей водой для целей оказания коммунальных услуг);

1.4. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение горячей водой в объеме, потребляемом при содержании общего имущества МКД);

1.5. Договор теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде и теплоносителем);

1.6. Контракт теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде и теплоносителем);

1.7. Договор теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде для целей оказания коммунальных услуг).

Указанные формы приводятся на сайте ЕТО.

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых ЕТО и (или) Теплоснабжающей организации для заключения договоров в области теплоснабжения / теплоснабжения и поставки горячей воды, для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (за исключением исполнителей коммунальных услуг) и граждан - потребителей (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению и горячему водоснабжению).

1.1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.5.1 пункта 2.5 настоящего Стандарта;

1.2. Удостоверенные в установленном порядке копии правоустанавливающих документов (в том числе свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним), подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя в отношении объектов недвижимости (здания, строения, сооружения), в которых расположены теплопотребляющие установки (при наличии);

1.3. Документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок заявителя к системе теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций;

1.4. Разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию);

1.5. Разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплопотребляющих установок с тепловой нагрузкой 0,05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;

1.6. Акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

1.7. В целях корректного оформления договора необходимо предоставить следующие документы (при наличии):

- документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель;

копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя).

2. Перечень документов, предоставляемых ЕТО для заключения договоров теплоснабжения исполнителем коммунальных услуг.

2.1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные

в подпункте 2.1.1. пункта 2.5 настоящего Стандарта

2.2. Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе и присвоении ИНН/КПП;

2.3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

2.4. Документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель;

2.5. Копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя);

2.6. Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами - для управляющих организаций;

2.7. Документы, подтверждающие наличие у потребителя обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и по предоставлению соответствующей коммунальной услуги потребителям, пользующимся помещениями в многоквартирном доме (при наличии такой обязанности), или обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме в случае заключения договора в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме:

- Для Управляющей организации:

- если собственниками помещений в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление Управляющей организацией, - протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление Управляющей организацией, и протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации в лице той Управляющей организации, которая обращается с заявкой (офертой), а также договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);

- если Управляющая организация выбрана по конкурсу органом местного самоуправления - протокол открытого конкурса по выбору Управляющей организации и (или) договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);

- если Управляющая организация привлечена для управления многоквартирным домом товариществом или кооперативом, - протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации, и (или) договор управления многоквартирным домом, заключенный между товариществом или кооперативом и Управляющей организацией.

- Для товарищества собственников жилья или кооператива:

- протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, в котором создано товарищество, или протокол общего собрания членов кооператива, в которых зафиксировано (отражено) решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление соответственно товариществом или кооперативом;

- устав товарищества или кооператива;

Документы, подтверждающие факт подключения (технологического присоединения) многоквартирного дома (жилого дома) в установленном порядке к централизованным сетям инженерно - технического обеспечения, по которым осуществляется подача соответствующего вида коммунального ресурса, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с

отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций. Если подключение (технологическое присоединение) многоквартирного дома (жилого дома) осуществлено до вступления в силу Правил № 83, указанные документы прилагаются к заявке (оферте) при их наличии.

2.8. Документы об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора учета);

2.9. Протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за тепловую энергию (мощность) и горячую воду непосредственно теплоснабжающей организации (если такое решение принято);

2.10. Документы, содержащие сведения о размере площади каждого жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме, а также об общей площади помещений в многоквартирном доме, включая помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, или о размере площади жилого дома и отапливаемых помещений надворных построек, а также о размере площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками;

2.11. Разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию);

2.12. Разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплопотребляющих установок с тепловой нагрузкой 0,05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;

2.13. Акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Документы, прилагаемые к заявлению о заключении договора, подаются в виде копий, подписанных уполномоченным лицом потребителя и заверенных печатью потребителя (при наличии печати).

Потребитель вправе представить копии таких документов, заверенные лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по их заверению.

Потребитель, при подаче заявления и документов в месте нахождения ЕТО вправе представить незаверенные копии документов, прилагаемых к заявлению, с одновременным предъявлением оригиналов таких документов для сверки их идентичности, после чего на копиях таких документов ЕТО делаются отметки о соответствии подлинности копий документов оригиналам, при этом оригиналы возвращаются потребителю.