

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор ПАО «ЗиТ»  
**Шутов А.Н.**  
«    »    2020г.



## **СТАНДАРТЫ**

**качества обслуживания единой теплоснабжающей  
организацией Публичного акционерного общества  
«Завод имени А.М. Тарасова» потребителей тепловой  
энергии**

## Содержание

1. Общие положения.
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности платы по договору теплоснабжения различными способами.
4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).
5. Категория потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность).
6. Порядок организации обслуживания потребителей.
7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.
8. Порядок снятия и приема показаний, проведение проверки состояния приборов учета.
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 потребителем.
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.

## **1. Общие положения**

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПАО «ЗиТ» (далее – ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарты) разработаны в связи с отнесением Распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.06.2020г. № 1518-р «Об отнесении муниципального образования городской округ Самара Самарской области к ценовой зоне теплоснабжения».

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

- 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.

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в г.о. Самара на основе заключенных с ЕТО договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами.

1.4. При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными в Обществе, регламентирующими деятельность в части обслуживания потребителей, и настоящим Стандартом, применяются положения и требования Стандарта.

## **2. Порядок заключения договора теплоснабжения**

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

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и ЕТО в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с примерной формой договора, установленной настоящими Стандартами для потребителей, относящихся к соответствующей категории:

- организации, финансируемые из бюджетов различного уровня;
- жилищные организации;
- население при непосредственной форме управления;
- иные потребители.

2.3. После начала переходного периода в целях заключения договоров теплоснабжения ЕТО направляет потребителям информационное письмо о необходимости заключения договоров теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией потребителями, для которых заключение таких договоров является обязательным.

2.4. Основанием для заключения ЕТО с потребителями договора теплоснабжения являются предоставленные потребителем в течении 30 дней со дня получения информационного письма от единой теплоснабжающей организации заявки на заключение договора теплоснабжения и документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.

Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.5. 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:

- владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется дин тепловой ввод;

- каждым владельцем помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;
  - лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;
  - владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.
- 2.6. Заявка на заключение договора теплоснабжения должна содержать следующие сведения:
- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) 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), подтвержденная технической или проектной документацией;
  - предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
  - предложения по сроку 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 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.
- 2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:
- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в котором расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, предоставляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);
  - доверенность, выданная в письменной форме, лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;
  - для юридических лиц – копии учредительных документов;
  - документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
  - документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;
  - разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановок (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 государственного энергетического надзора;

– акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

2.8. В качестве документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок заявителя в установленном порядке к системе теплоснабжения, используются выданные акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций.

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствия в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, ЕТО на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила не дискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 05.07.2018г. № 787.

2.9. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6 и 2.7 настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленной заявки и необходимых документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения – 2 экземпляра подписанного проекта договора теплоснабжения.

2.10. В случае непредставления сведений и документов, указанных в пунктах 2.6 и 2.7 настоящих стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов не в полном объеме направляет заявителю предложение о предоставлении недостающих сведений и (или) документов.

2.11. В случае если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель не подписал договор теплоснабжения и не предоставил единой теплоснабжающей организации 1 экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора о несоответствии условий такого договора требованиям Федерального закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.

2.12. В случае возникновения разногласий между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к договору теплоснабжения и направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

2.13. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения.

2.14. 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 обязательств.

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

2.16. При подключении теплопотребляющей установки гражданина-потребителя к системе теплоснабжения после окончания переходного периода, договор теплоснабжения считается заключенным с даты подключения.

2.17. Договор теплоснабжения, заключенный после окончания переходного периода на определенный срок, считается продленным на то же срок и на тех же условиях, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении либо

о заключении договора на иных условиях.

2.18. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации.

2.19. Единая теплоснабжающая организация предоставляет потребителю информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу потребителя в единую теплоснабжающую организацию.

### **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 условиями договора.

3.2. Расчетный период для оплаты за энергию и горячую воду устанавливается равным календарному месяцу.

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления, а также проживающие в частных жилых домах) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, на 5 рабочий день месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя, не полученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой или доставляются нарочно.

Неполучение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной энергии и/или горячей воды в установленный договором срок.

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию и горячую воду потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) обязан в конце каждого расчетного месяца, получить в ЕТО счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии и горячей воды за поставленную энергию и горячую воду в расчетном периоде (указанные документы выдаются на руки под роспись, лицу, являющемуся ответственным по настоящему договору, либо лицу, имеющему доверенность на получение счет-фактуры и актов приема-передачи тепловой энергии и горячей воды). В течение 3 (трех) рабочих дней и не позднее 5-го числа следующего за расчетным, подписать акт приема-передачи тепловой энергии и горячей воды и возвратить второй экземпляр в ЕТО либо предоставить мотивированный отказ от признания факта потребления указанного в Акте количества энергии и горячей воды полностью или в части. В случае неполучения или не возврата потребителем акта приема-передачи тепловой энергии и горячей воды в указанный срок указанный акт считается согласованным Сторонами.

Неполученные потребителем счета-фактуры и акты приема-передачи потребленной энергии по истечении календарного месяца, следующего расчетным, ЕТО вправе направить потребителю по почте.

Неполучение счета-фактуры и/или акта приема-передачи энергии не освобождает потребителя от обязанности оплаты потребленной энергии и горячей воды в установленном настоящим договором порядке.

3.5. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.6. При оплате стоимости потребленной энергии и горячей воды платежными поручениями потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер настоящего договора, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).

3.7. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, полученная сумма оплаты направляется в первую очередь на погашение задолженности за горячее водоснабжение, после чего – на погашение оставшейся задолженности. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.8. ЕТО вправе выставлять в банк платежные требования. Для этого потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в настоящем договоре, в оплату поступившего от ЕТО платежного требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное Потребителем указание банку, потребитель предоставляет в ЕТО.

3.9. ЕТО и потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) ежеквартально проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон. ЕТО ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, составляет акт сверки расчетов, подписанный со своей стороны, для потребителя. Потребитель обязан ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, получить в ЕТО указанный акт сверки, рассмотреть и подписать его и предоставить ЕТО подписанный со своей стороны акт сверки в срок до 20 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом. В случае несогласия потребителя с данными, указанными в акте сверки, потребитель обязан направить ЕТО в срок до 20 числа месяца, в котором был получен акт сверки, протокол разногласий с указанием причин отказа от подписания акта. В случае неполучения ответа (протокола разногласий) в указанный срок, акт сверки является принятым потребителем.

#### **4. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)**

4.1. Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации не установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

В целях учета требований налогового законодательства для населения в цену на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) включена сумма налога на добавленную стоимость.

#### **5. Порядок организации обслуживания потребителей**

5.1. Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочного обслуживания потребителей).

5.2. С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения потребителей регистрируются в момент поступления.

5.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

5.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений Общества, расположенных по адресу: г. Самара, ул. Ново-Садовая, 311

Часы работы офиса очного обслуживания потребителей:

В рабочие дни: с 8:00 до 12:00.

5.4.2. Временные интервалы очного обслуживания потребителей:

средняя продолжительность пребывания в очереди не превышает 30 минут;

средняя продолжительность времени очного приема не превышает 15 минут;

максимальная продолжительность очного приема потребителя, включая ожидание в очереди, не превышает 60 минут.

5.4.3. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

потребителю на информационных стендах обеспечивается возможность ознакомления с информацией об услугах Общества;

в зависимости от вида обращения сотрудники Общества осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя;

после окончания приема потребителя сотрудник Общества выполняет постобработку поступивших документов и перемещает их в место временного хранения вне поля зрения потребителей. В конце дня выполняется сортировка и передача документов на исполнение в другие структурные подразделения либо перемещение на постоянное хранение в архив.

5.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации: РФ 443011, г. Самара, ул. Ново-Садовая, 311

Адрес электронной почты: [oge@kzate.ru](mailto:oge@kzate.ru)

часы заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи:

тел. 929-21-37

в рабочие дни: с 8:00 до 12:00 и с 12:30 до 16:30.

Круглосуточно (диспетчерская служба) т. 929-22-52.

5.5.1. Типовой алгоритм заочного обслуживания потребителей устанавливается для каждого канала взаимодействия с потребителями.

5.5.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

звонок потребителя;

прием звонка сотрудником;

предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;

если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;

дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

5.5.3. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;

обработка поступивших обращений потребителей.



Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены в компанию через средства электронной почты, должны быть представлены в Общество в течение регламентированных сроков с даты направления заявки.

5.6. В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей общество организует регулярную «обратную связь» с потребителями следующими способами:

- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей;
- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

Дополнительно для организации обратной связи могут быть использованы клиентские почтовые ящики – ящики для приема письменной корреспонденции – обращений, мнений клиентов, анкет.

5.7. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляется следующими инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;
- система оценки своевременности предоставления потребителям ответов на обращения, информации и документов (в том числе платежных) и т.д.;
- внутренний контроль качества обслуживания потребителей.

5.8. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

5.8.1. Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своем лице представляют Общество и отношение Общества к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Общества.

5.8.2. правила, которых должен придерживаться сотрудник:

сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;  
сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;  
составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;

сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;  
сотрудник всегда первым приветствует потребителя;  
исключается обращение к потребителю по половому признаку «мужчина», «женщина»;

сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

5.8.3. Сотрудник относится ко всем потребителям равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.

Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

5.8.4. Профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его.

5.8.5. При взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющему обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок).

5.8.6. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

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

6.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии с порядком обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

6.2. Потребителям Общества обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные сроки.

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу, указанному потребителем.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

6.3. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:

- если сообщение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не проводятся новые доводы или обстоятельства;
- 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 текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если контактные данные, необходимые для ответа обращения, не указаны.

6.4. 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 продано в единую теплоснабжающую организацию при обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, установленных настоящим Стандартом, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

6.5. 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.

О времени проведения проверки единая Теплоснабжающая организация уведомляет потребителя не позднее чем за 15 минут до проведения проверки.

В акте проверки указываются:

показания прибора учёта тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактически массовый расход теплоносителя в падающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в падающем и обратном трубопроводе, фактическая среднесуточное давление теплоносителя в падающем трубопроводе;

дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжения, за пределы разрешенных отклонений;

описание состояния прибора учёта и схемы его подключения на момент обращения потребителя и на момент подписания акта проверки.

Если на момент составления акта проверки факт нарушения качества теплоснабжения не подтвердится, то в акте проверки указывается об отсутствии факта нарушения качества теплоснабжения

6.6. В случае отказа потребителя присутствовать при составлении акта проверки или от его подписания, единая Теплоснабжающая организация составляет акт проверки в присутствии двух любых не заинтересованных лиц, которые подтверждают своими подписями факт отсутствия потребителя при составлении акта или его отказа подписать акт.

## **7. Порядок снятия и приема показаний приборов учёта, а также проведения проверки состояния приборов учёта.**

7.1. Измерения и регистрация параметров, учёт и расчёт фактического количества потребления тепловой энергии производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учёта тепловой энергии, теплоносителя, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

7.2. Снятие показаний приборов учёта тепловой энергии и (или) теплоносителя (в том числе горячей воды) осуществляет потребитель 23 числа текущего месяца.

7.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от потребителя показания приборов учёта тепловой энергии и (или) теплоносителя с 23 до 25 числа текущего месяца форме отчёта о потреблённой энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

Отчёт и акт снятия показаний приборов учёта энергии в ЕТО передает лицо, назначенное или уполномоченное на то распорядительным документом Потребителя (приказ, распоряжения, доверенность), или законный представитель Потребителя.

7.4. При заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды населению при непосредственной форме управления единая теплоснабжающая организация принимает показания приборов учёта тепловой энергии и (или) теплоносителя с 23 до 25 числа текущего месяца:

от потребителя – показания по индивидуальным (квартирным) приборам учёта;

от уполномоченного лица (либо старшим по дому, либо уполномоченным лицом обслуживающей организации) – показания по общедомовым приборам учёта в виде ежесуточного журнала и накопительных значений тепловой энергии и массы теплоносителя (горячей воды).

7.5. Ответственность за достоверность представленных данных показаний приборов учёта тепловой энергии и (или) теплоносителя несёт потребитель и уполномоченные им лицо.

7.6. Узел учёта энергии считается допущенным в эксплуатацию, т. е. допущенным к ведению учёта фактически полученной энергии, с даты подписания Акта ввода в эксплуатацию узла учёта Единой теплоснабжающей организацией и потребителем.

Допуск узла учёта Потребителя в эксплуатацию осуществляется перед началом каждого отопительного периода в соответствии с Правилами коммерческого учёта тепловой энергии, теплоносителя после проведения организационно-технических мероприятий по подготовке к предстоящему отопительному периоду. Приемка узла учёта в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.

7.7. ЕТО имеет право отказать Потребителю в приёмке месячного отчёта показаний приборов учёта энергии, следующих случаях:

- а) отчёт показаний приборов учёта энергии не соответствует согласованной форме;
- б) узел учёта энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т. е. к ведению учёта полученной энергии;
- в) невыполнение предписаний ЕТО в части организации учёта;
- г) учёт теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учёта средства измерений с истекшим сроком действия Государственной проверки;
- д) при исполнении Потребителем установленных требований к определению (расчёту) количества энергии;
- е) в представленном Потребителем отчёте содержатся недостоверные данные, свидетельствующие о неисправности прибора учёта в истекшем расчётном периоде, о которой не было своевременно сообщено в ЕТО;
- ж) при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учёта, в том числе выход за пределы допустимой относительной погрешности.

7.8. При выходе узла учёта из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений Потребитель обязан не позднее, чем на следующий рабочий день, следующий за днём возникновения данного события, письменно известить об этом факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

7.9. При неисправности приборов учёта, истечении их проверки, включая вывод из работы для ремонта или проверки на срок до 15 суток, для расчёта энергии принимается среднесуточное количество энергии, определённое по приборам учёта за время штатной работы в отчётный период, приведённые к среднесуточный температуре наружного воздуха за отчётный период.

7.10. Если иное не предусмотрено законодательством, ЕТО самостоятельно определяет количество энергии в следующих случаях:

- а) отсутствие приборов учёта энергии;
- б) неисправности приборов учёта свыше 15 суток в течение текущего месяца;
- в) выявления ЕТО неисправных приборов учёта, отсутствующих (повреждённых) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учёта. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной Потребителю, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска прибора учёта в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчётном месяце, следующем за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;

г) отказа в принятии ЕТО к оплате месячного отчёта показаний приборов учёта энергии Потребителя в соответствии с условиями договора.

В указанных случаях количество энергии определяется в соответствии с Методикой осуществления коммерческого учёта тепловой энергии, теплоносителя (утверждённой приказом Минстроя России от 17.03.2014 г. №99/пр) с учётом нормативных технологических потерь и технологических затрат в сетях Потребителя, рассчитанных в соответствии с Приказом Минэнерго РФ №325 от 30.12.2008 г., а также с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии.

7.11. Регулирование разногласий между ЕТО и Потребителем, возникших при рассмотрении отчета за потреблённую энергию, осуществляется на основании предоставленных Потребителем в ЕТО протокола Государственной проверки приборов, входящих в узел учёта Потребителя и архивных данных за требуемый ЕТО период.

7.12. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учёта потребителя для проверки исправности приборов учёта, сохранности контрольных пломб и снятия показаний и контроля за снятыми потребителем показаниями, проведения проверок, ремонта, технического и метрологического обслуживания, замены приборов учета, если они принадлежат теплоснабжающей или теплосетевой организации.

7.13 При установке общедомового, общего (квартирного) прибора учета расхода энергии и теплоносителя (горячей воды) уполномоченное лицо потребителя производит вызов представителя ЕТО для проверки приборов учета. При отсутствии замечаний составляется и подписывается двухсторонний Акт допуска узла учета в эксплуатацию. С момента подписания Акта без замечаний обеими сторонами, учет энергии и теплоносителя (горячей воды) осуществляется с учетом показаний данного прибора учета.

Уполномоченное лицо потребителя обязано повторно осуществить допуск представителя ЕТО к узлу учета представителю ЕТО за месяц до истечения срока действия Акта допуска узла учета в эксплуатацию, о чем составляется соответствующий двухсторонний Акт повторного допуска. Проверка осуществляется по заявке уполномоченного лица Потребителя.

7.14. Перед каждым отопительным периодом и после очередной проверки или ремонта приборов учета (узла учета) осуществляется проверка готовности прибора учета к эксплуатации, о чем составляется акт периодической проверки.

7.15. Ввод в эксплуатацию прибору учета, установленного у потребителя, и его проверка осуществляется комиссией в следующем составе:

- а) представитель единой теплоснабжающей организации;
- б) представитель потребителя;
- в) представитель организации, осуществляющей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.

Комиссия создается владельцем узла учета.

7.16. Для ввода в эксплуатацию владелец прибора учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с теплоснабжающей организацией, выдавшей технические условия и паспорт узла учета или проект паспорта, который включает в себя:

а) схему трубопроводов (начиная от границы балансовой принадлежности) с указанием протяженности и диаметров трубопроводов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, грязевиков, спускников и перемычек между трубопроводами;

б) свидетельства о проверке приборов и датчиков, подлежащих проверке, с действующими клеймами поверителя;

в) базу данных настроечных параметров, вводимую в измерительный блок или тепловычислитель;

г) схему пломбирования средств измерений и оборудования входящего в состав узла учета, исключаящую несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;

д) почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течение 3 суток (для объектов с горячим водоснабжением — 7 суток).

7.17. Документы для ввода узла учета в эксплуатацию предоставляются в теплоснабжающую организацию для рассмотрения не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемого для ввода в эксплуатацию.

7.18. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

а) соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническими условиями и настоящими Правилами;

б) наличие паспортов, свидетельств о проверке средств измерений, заводских пломб и клейм;

в) соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;

г) соответствие диапазонов измерений параметров, допускаемых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.

7.19. При отсутствии замечаний к узлу комиссией подписывается акт ввода в эксплуатацию узла учета, установленного потребителем.

7.20. Акт ввода в эксплуатацию узла учета служит основанием для ведения коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя по приборам учета контроля качества тепловой энергии и режимов теплоснабжения с использованием получаемой измерительной информации с даты его подписания.

7.21. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется.

Пломбирование узла учета осуществляется:

а) представителем теплоснабжающей организации в случае, если узел учета принадлежит потребителю;

б) представителем потребителя, у которого установлен узел учета.

7.22. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировке подлежат места подключения первичных преобразователей, разъемов электрических линий связи, защитных крышек на органах настройки и регулировки приборов, шкафы электропитания приборов и другое оборудование, вмешательство в работу которого может повлечь за собой искажение результатов измерений.

7.23. В случае наличия у членов комиссии замечаний к узлу учета и выявления недостатков, препятствующих нормальному функционированию узла учета, этот узел учета считается непригодным для коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя.

В этом случае комиссией составляется акт о выявленных недостатках, в котором приводится полный перечень выявленных недостатков и сроки по их устранению. Указанный акт составляется и подписывается всеми членами комиссии в течение 3 рабочих дней. Повторная приемка узла учета в эксплуатацию осуществляется после полного устранения выявленных нарушений.

## **8. 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**

8.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности и (или) теплоносителя) определяется на основании заявки Потребителя, представляемой ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка.

Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

8.2. Потребитель вправе не менее чем за 90 дней до окончания срока действия договора теплоснабжения направить заявку на изменение заявленного порядка определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя.

8.3. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре теплоснабжения отдельно по тепловой энергии и теплоносителю по каждому объекту потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

8.4. Договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, может быть изменен по соглашению ЕТО и потребителя до 20 числа месяца, предшествующего расчетному, на основании согласований письменной заявки Потребителя.

8.5. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации, указанной в договоре теплоснабжения.

8.6. Единая теплоснабжающая организация вправе в одностороннем порядке уменьшить договорной объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя при введении ограничения режима потребления в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **9. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение**

9.1. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), с указанием в заявке следующих сведений:

а) реквизиты заявителя (для юридических лиц – полное наименование организации, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр юридических лиц, для индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, для физических лиц – фамилия, имя, отчество, серия, номер и дата выдачи паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты);

б) местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта;

расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение;

вид и параметры теплоносителей (давление и температура);

режимы теплопотребления для подключаемого объекта (непрерывный, одно-двухсменный и др.);

расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества;

требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые

перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.);

наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);

г) правовые основания пользования заявителем подключаемым объектом (при подключении существующего подключаемого объекта);

д) правовые основания пользования заявителем земельным участком, на котором расположен существующий подключаемый объект или предполагается создание подключаемого объекта;

е) номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее);

ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

з) информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;

и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

к) информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

9.2. К заявке о подключении к системе теплоснабжения прилагаются следующие документы:

а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);

б) ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;

в) топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем является физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства);

г) документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);

д) для юридических лиц – копии учредительных документов.

9.3. Единая теплоснабжающая организация не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 9.1 и 9.2 настоящих Стандартов.

9.4. В зоне деятельности единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в единую теплоснабжающую организацию, в случае:

необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;

увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;

реконструкции или модернизации подключаемого объекта, 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.

9.5. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 9.1 и 9.2 настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы.



В случае непредоставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

9.6. В случае отсутствия технической возможности подключения ЕТО в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя с указанием возможного варианта подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.

9.7. Возможность подключения объектов капитального строительства к системам теплоснабжения существует при наличии:

- резерва пропускной способности тепловых сетей, обеспечивающего передачу необходимого объема ресурса (тепловой энергии, теплоносителя);
- резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения в соответствующей точке подключения отказ потребителю в заключении договора о подключении объекта, находящегося в границах определенного схемой теплоснабжения радиуса эффективного теплоснабжения, не допускается.

9.8. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов направляет заявителю подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО.

Срок направления проекта договора о подключении увеличивается:

а) соразмерно сроку ответа смежной организации на запрос исполнителя о предоставлении письменного согласия смежной организации на опосредованное подключение объекта заявителя;

б) на срок заключения договора о подключении с другими организациями.

9.9. Выбор объекта теплоснабжения, к которому планируется непосредственное подключение (технологическое присоединение), осуществляется исходя из того, что подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок производится к объектам теплоснабжения, принадлежащим на праве собственности и (или) ином законном основании теплоснабжающей организации или теплосетевой организации, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки, а также минимизации стоимости подключения (технологического присоединения) и стоимости тепловой энергии (мощности).

9.10. Единая теплоснабжающая организация по договору на подключение (технологическое присоединение) принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого подключения (технологического присоединения), в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми организациями и (или) теплоснабжающими организациями, в случае, если подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок осуществляется непосредственно к принадлежащим этим организациям тепловым сетям и (или) источникам тепловой энергии. При этом мероприятия, необходимые для подключения (технологического присоединения), осуществляются соответствующей теплоснабжающей организацией или теплосетевой организацией.

9.11. По соглашению сторон, также в случаях, определенных Правительством Российской Федерации, договор на подключение (технологическое присоединение) включает в себя обязательства сторон по заключению в последующем договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

9.12. Не допускается отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении (технологическом присоединении) теплопотребляющих установок, находящихся в пределах расстояния от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение (технологическое присоединение), определенного правилами подключения

(технологического присоединения) к системе теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

9.13. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению единой теплоснабжающей организации и заявителя.

9.14. В случае если заявитель и единая теплоснабжающая организация 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. №1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

9.15. В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации следующих расходов:

а) расходов на проведение мероприятий по подключению объекта капитального строительства потребителя, в том числе – застройщика;

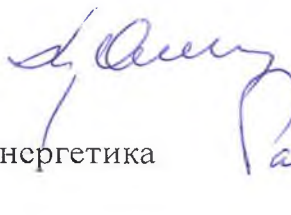
б) расходов на создание (реконструкцию) тепловых сетей от существующих тепловых сетей или источников тепловой энергии до точки подключения объекта капитального строительства потребителя, рассчитанных в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции) соответствующих тепловых сетей;

в) расходов на создание (реконструкцию) источников тепловой энергии и (или) развитие существующих источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей, необходимых для создания технической возможности такого подключения, в том числе в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции, модернизации) соответствующих тепловых сетей и источников тепловой энергии;

г) налог на прибыль, определяемый в соответствии с налоговым законодательством.

**Согласовано:**

Главный инженер



В.А. Крайнов

Заместитель главного энергетика



Д.Ю. Рахаев