

СТАНДАРТ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПАО "Т Плюс"
потребителей тепловой энергии

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	7
4. Порядок опубликования на сайте в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)9	9
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).....	9
6. Порядок организации обслуживания потребителей	15
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	20
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	22
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.....	24
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	24
<i>Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения</i>	33
<i>Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.....</i>	34

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПАО "Т Плюс" (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).

Региональные особенности применения положений настоящего Стандарта в отношении соответствующего муниципального образования, отнесенного к ценовой зоне теплоснабжения, уточняются и отражаются ЕТО в одноименном документе, который с момента его утверждения является неотъемлемой частью Стандарта и публикуется на официальном сайте ЕТО (далее по тексту – Региональные особенности).

1.2. 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.

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

1.4. Реализация разделов 2 – 9 Стандарта полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско – правовых договоров, которые указываются ЕТО в Региональных особенностях.

1.5. Термины и определения.

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 – физическое или юридическое 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 теплосетевые организации.

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 комплект документов и сведения, предусмотренные Правилами подключения (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 № 787), необходимые для заключения договора о подключении.

Технические условия (ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ и Постановления Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 г. №787. «О подключении (технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения», «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя») и содержащий максимальную нагрузку в возможных точках подключения, срок подключения подключаемого объекта к сетям инженерно – технического обеспечения, определяемый в том числе в зависимости от сроков реализации инвестиционных программ, срок действия технических условий, исчисляемый с даты их выдачи и составляющий (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации) при комплексном освоении земельных участков в целях жилищного строительства не менее 5 лет, а в остальных случаях – не менее 3 лет, а также информацию о плате за такое подключение (технологическое присоединение).

Предварительные коммерческие условия подключения (ПКУ) – информационное сообщение ЕТО о предварительной оценке условий по созданию технической возможности подключения к системе теплоснабжения. Данный документ не является офертой, условия и возможность подключения могут быть уточнены по итогам рассмотрения заявки на подключение, проведения переговоров с заявителем или по иным причинам.

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 формой договора, установленной Приложением № 1 к настоящему Стандарту.

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 центре обслуживания потребителей, или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, или с использованием электронного документооборота (контактные данные в отношении конкретного муниципального образования указываются ЕТО в Региональных особенностях).

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 теплотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплотребляющих установок по каждой теплотребляющей 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.

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 предоставлении 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.

Договор оказания коммунальных услуг, договор ресурсоснабжения, заключенный в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме или жилого дома коммунальной услуги, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора.

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 на условиях заключенного договора теплоснабжения.

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. В отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) и граждан – потребителей (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 за фактически принятое количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель 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 (исполнитель коммунальных услуг, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного ЕТО счета – фактуры).

При поступлении оплаты без указания назначения платежа, если иное не установлено договором, полученная сумма оплаты направляется на погашение задолженности по всем поставленным поставщиком ресурсам, пропорционально возникшим к моменту оплаты обязательствам. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

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 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 ПАО "Т Плюс" по адресу <https://www.tplusgroup.ru/>, 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, при этом не должны превышать предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), устанавливаемый органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

Исключение составляют цены на товары и услуги, указанные в пункте 5.5 настоящего раздела.

5.1.2. ЕТО формирует группы и категории потребителей, для которых предусматривает возможность дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках соответствующего установленного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), с учетом перечисленных в пункте 5.2 критериев и пункте 5.3 особенностей, учитывающих в том числе обязательства ЕТО по достижению целевых показателей в зоне своей деятельности.

Группы и категории потребителей для конкретного муниципального образования указываются ЕТО в Региональных особенностях.

5.1.3. Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении каждой категории рассчитываются и индексируются в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей в ценовой зоне теплоснабжения, разработанном для каждой ценовой зоны теплоснабжения, указанном в Региональных особенностях, и размещенных на официальном сайте ЕТО. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется поставка тепловой энергии (теплоносителя) в пределах муниципального образования на момент публикации.

Значения цен на тепловую энергию (мощность) по категориям публикуются на официальном сайте ЕТО в течение 10 рабочих дней с момента опубликования 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 значения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется поставка тепловой энергии (теплоносителя) в пределах муниципального образования на момент публикации.

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 в Региональных особенностях информацию о категориях потребителей в отношении соответствующего муниципального образования.

5.2. Критерии для определения групп и категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность)

Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении категорий потребителей, определенных ЕТО в соответствии со Стандартом, дифференцируются в рамках предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность), утверждаемых органом исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

Каждая из категорий потребителей определяется исходя из соответствия:

- одной из групп потребителей, сформированных на основании критериев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела, и

- одной из групп потребителей, сформированных на основании критериев, указанных в пункте 5.2.2 настоящего раздела.

ЕТО могут быть использованы следующие критерии для определения групп потребителей:

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

1. схемы подключения потребителей к системе централизованного теплоснабжения (далее – СЦТ) в зоне деятельности ЕТО;
2. схемы подключения потребителей к СЦТ в зоне деятельности ЕТО, теплопотребляющие установки которых были подключены или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода;
3. схемы подключения потребителей к СЦТ в зоне деятельности ЕТО в связи с расширением границы зоны деятельности ЕТО за счет изменения границы зоны деятельности иной ЕТО (в том числе за счет утраты иной теплоснабжающей организацией статуса ЕТО), произошедшим после даты окончания переходного периода.

5.2.2. исходя из типа и характеристик потребителя тепловой энергии (мощности):

1. принадлежность потребителей к категории "населения" (и приравненным к "населению" категориям);
2. принадлежность потребителей тепловой энергии (мощности) к теплосетевым организациям, которые приобретают тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях;
3. наличие или отсутствие в договоре, заключенном между ЕТО и теплосетевой организацией, величины эталонного уровня потерь;
4. объем тепловой энергии (мощности), приобретаемый теплосетевой организацией, в сравнении с эталонным уровнем потерь;
5. наличие у потребителя на праве собственности или на ином праве законном основании

источников тепловой энергии, которые удовлетворяют его потребность в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности;

6. величина подключенной (договорной) нагрузки, объем потребления тепловой энергии (определяются ЕТО в Региональных особенностях);
7. договорные параметры (по температуре) теплоносителя в виде в воды, поставляемого потребителю, более чем на 6% превышают параметры теплоносителя, отпускаемого в теплосеть;
8. фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем тепловой энергии (мощности);
9. прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

5.2.3. В Региональных особенностях в отношении каждого муниципального образования ЕТО формирует и указывает:

- группы потребителей, сформированные исходя из критериев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела;
- группы потребителей исходя из соответствия критериям, указанным в пункте 5.2.2. настоящего раздела;
- категории потребителей, сформированные исходя из групп потребителей, и порядок определения цены в отношении указанных категорий потребителей.

5.2.4. Критерии для определения групп потребителей, категории потребителей, порядок определения цены в отношении категорий потребителей могут быть изменены путем внесения изменений в настоящий Стандарт, при этом информация о принятом решении в установленном порядке:

- публикуется в новой редакции Стандарта на официальном сайте ЕТО с указанием срока вступления в силу изменений;
- доводится до сведения потребителей, в отношении которых изменились критерии, принципы отнесения к ценовым категориям, ценовые категории.

5.3. Особенности определения категорий потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), и их последующего применения.

5.3.1. ЕТО может определить дополнительные (уточняющие) критерии дифференциации внутри групп потребителей, сформированных исходя из указанных в пункте 5.2.1, 5.2.2 Стандарта критериев. Группы потребителей, сформированные исходя из дополнительных (уточняющих) критериев, указываются ЕТО в Региональных особенностях.

5.3.2. Критерии 6,7 пункта 5.2.2 настоящего раздела могут быть применены только в отношении теплотребляющих установок, присоединенных к коллекторам источников тепловой энергии (мощности), расположенных в зоне деятельности ЕТО. Прочие особенности применения указанных критериев в конкретном муниципальном образовании могут быть уточнены ЕТО в Региональных особенностях.

5.3.3. Критерии 3, 4 пункта 5.2.2 настоящего раздела могут быть применены только в отношении теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях.

5.3.4. Значение эталонного уровня потерь тепловой энергии для каждой теплосетевой

организации (для категорий, сформированных в соответствии с критерием 4 пункта 5.2.2 настоящего раздела) согласовывается между ЕТО и данной теплосетевой организацией, оказывающей услуги по транспортировке (передаче) тепловой энергии, в договоре поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в целях компенсации потерь тепловой энергии.

Понятие эталонного уровня потерь и единый принцип его определения для теплосетевой организации определены в Стандарте взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими организациями, владеющими на праве собственности и (или) ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями (публикуется на официальном сайте ЕТО).

В отношении теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях, в договорах поставки тепловой энергии (мощности) с которыми не предусмотрена величина эталонного уровня потерь, применяется категория, указанная в Региональных особенностях соответствующего муниципального образования и сформированная для теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) в объеме, не превышающем эталонный уровень потерь.

В отношении потребителей - владельцев объектов тепловой сети (теплосетевых организаций), которым ЕТО в установленные законодательством сроки не направила оферту о заключении договора поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в целях компенсации потерь тепловой энергии в тепловых сетях таких организаций, критерии 2-4 пункта 5.2.2 настоящего раздела при отнесении к ценовым категориям не применяются.

5.3.5. Критерий фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем тепловой энергии (мощности) применим для потребителей, относящихся к любой из ценовых категорий, сформированных исходя из критериев 5, 6, 7, 9 пункта 5.2.2 настоящего раздела.

Для целей применения названного критерия ЕТО формирует отдельную категорию потребителей и оценивает соотношение фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителя и значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями, определяемого и опубликованного ЕТО в Региональных особенностях в отношении каждого муниципального образования.

Фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки рассчитывается как отношение фактического объема потребления тепловой энергии потребителем за прошедший¹ календарный год к максимально возможному объему потребления тепловой энергии рассчитанному как произведение максимальной договорной нагрузки, определенной в Договоре теплоснабжения на календарный год n (без учета дополнительной подключенной нагрузки в календарном году n относительно календарного года $n-1$) и 8760 часов, где n – текущий (расчетный) календарный год.

Значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями конкретного муниципального образования определяется и публикуется ЕТО в соответствующих Региональных особенностях не позднее чем за 1,5 календарного года до начала ее применения в соответствующем муниципальном образовании, но в размере не превышающем величину коэффициента использования установленной тепловой мощности, используемую при расчете предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с "Правилами определения в ценовых зонах теплоснабжения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), включая правила индексации предельного уровня цены на

¹ в отношении потребителей, которые перешли на обслуживание к ЕТО от другой ТСО – первый полный календарный год, прошедший с момента перехода на обслуживание к ЕТО

тепловую энергию (мощность)." (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.12.2017 N 1562).

В случае, если фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем по итогам прошедшего календарного года оказалось меньше значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями соответствующего муниципального образования, то:

- ЕТО до окончания января текущего календарного года уведомляет таких потребителей тепловой энергии и направляет предложение о снижении максимальной договорной нагрузки;

- потребитель тепловой энергии на основании полученного от ЕТО уведомления имеет право до 1 марта текущего календарного года направить в Теплоснабжающую организацию заявление на изменение (пересмотр) тепловых нагрузок в соответствии с Правилами установления и изменения (пересмотра) тепловых нагрузок, утвержденными Приказом Министерства регионального развития РФ от 28.12.2009 №610, в целях заключения дополнительного соглашения к договору теплоснабжения;

- в случае если между потребителем тепловой энергии и ЕТО не согласовано снижение максимальной договорной нагрузки, то, начиная с 1 июля текущего календарного года и по 30 июня года, следующего за текущим, такой потребитель тепловой энергии (мощности) относится к категории потребителей, сформированной исходя из критерия 8 пункта 5.2.2 настоящего раздела, без дополнительного уведомления со стороны ЕТО.

5.3.6. Отнесение потребителя тепловой энергии, владеющего собственными источниками, которые удовлетворяют его потребность в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности, к отдельной соответствующей категории потребителей, предусмотренной Региональными особенностями на основании критерия 5 пункта 5.2.2 настоящего раздела, осуществляется ЕТО с учетом Региональных особенностей, и может быть рассмотрено и принято на основании:

- полученного от потребителя заявления (в свободной форме), и(или)
- путем внесения согласованных с таким потребителем изменений в заключенный договор поставки тепловой энергии (мощности), либо на основании оферты, направленной со стороны ЕТО в адрес потребителя и в последующем согласованной сторонами.

5.3.7. В отношении потребителей, для которых определено несколько точек поставки, ЕТО может быть определена категория для каждой из этих точек поставки в случае, если указанные точки поставки соответствуют различным критериям дифференциации цен на тепловую энергию (мощность).

5.3.8. К потребителю, присоединенному к объектам тепловой сети, право владения которыми после даты окончания переходного периода было передано новому владельцу (в том числе владельцу смежных сетевых объектов), продолжают применяться критерии отнесения к категориям потребителей и дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) исходя из той схемы подключения в системе теплоснабжения и той тарифной группы потребителей, к которой относился данный потребитель до даты окончания переходного периода ценовой зоны теплоснабжения и к которой применялся соответствующий данной группе потребителей график поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

5.3.9. ЕТО может определить в Региональных особенностях дополнительные группы и категории в отношении потребителей, которые:

- были подключены в зоне деятельности ЕТО до даты окончания переходного периода

через тепловые сети иных организаций (теплосетевых компаний), и

- приобретали тепловую энергию (мощность) по договорам с иными организациями, и
- в отношении которых органом исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) до даты перехода в ценовую зону теплоснабжения не были установлены тарифы на тепловую энергию (мощность) на тепловых сетях данных организаций (теплосетевых компаний).

5.3.10. В системах теплоснабжения, отнесенных к ЕТО в связи с расширением границы зоны деятельности ЕТО за счет изменения границы зоны деятельности иной ЕТО (в том числе за счет утраты иной ЕТО статуса единой теплоснабжающей организации), произошедшем после даты окончания переходного периода, для определения категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), ЕТО в Региональных особенностях при наличии оснований может определить дополнительные критерии дифференциации исходя из:

- условий договоров, заключенных между предыдущей ЕТО и потребителями;
- групп потребителей, в отношении которых решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) установлены различные предельные уровни цены на тепловую энергию (мощность), в том числе исходя из схемы подключения данных потребителей, и соответствующих этим группам потребителей графиков поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность);
- условий соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного предыдущей ЕТО и уполномоченным органом муниципального образования;
- критериев дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), предусмотренных предыдущей ЕТО;
- прочих условий, которые указываются ЕТО в Региональных особенностях в отношении соответствующего муниципального образования.

5.4. Особенности установления цен и тарифов на тепловую энергию (мощность), используемую для нужд горячего водоснабжения

5.4.1. Тариф на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), устанавливается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в виде формулы двухкомпонентного тарифа с использованием компонента на теплоноситель и компонента на тепловую энергию (мощность), определенного для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены.

5.4.2. Цена на тепловую энергию (мощность), используемую для подогрева горячей воды, поставляемой с использованием закрытых систем теплоснабжения, определяется для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены.

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

В соответствии с законодательством о теплоснабжении не подлежат государственному регулированию (не ограничены предельным уровнем) и определяются по соглашению сторон цены на следующие товары и услуги ЕТО в сфере теплоснабжения:

5.5.1. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплотребляющие установки которых подключены к коллекторам источников тепловой энергии ЕТО, оплачивается по двухставочной цене (при условии, что потребителю за календарный год, предшествующий расчетному периоду, поставлена тепловая энергия в объеме не менее пятидесяти тысяч гигакалорий) либо по одноставочной цене, дифференцированной по параметрам теплоносителя.

5.5.2. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплотребляющие установки которых подключены к паропроводам, принадлежащим ЕТО; оплачивается по одноставочной цене, дифференцированной по параметрам теплоносителя.

5.5.3. Теплоноситель в виде пара (невозвращенный конденсат), теплоноситель в виде воды в закрытых системах теплоснабжения.

5.5.4. Услуги по поддержанию резерва тепловой мощности.

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

6. Порядок организации обслуживания потребителей

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- 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;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);
- типовой алгоритм обслуживания потребителя;
- принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);
- организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);
- контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

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://esplus.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).

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

Детальная информация об офисах Компании и офисах организаций – партнеров отражена в Региональных особенностях.

6.1.2. Заочное обслуживания потребителей

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

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей;
- заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю большинство операций, не выходя из дома;
- информация о сайте и контактных телефонах ЕТО размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.).

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 "Internet".

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.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителем ответа по телефону с момента соединения до момента ответа сотрудника не должно превышать 15 минут.

Факс: номер факс для конкретного муниципального образования указан в Региональных особенностях в отношении соответствующего муниципального образования.

Интернет – сайт:

Обслуживание посредством сайта Компании в сети "Internet" 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 "Internet": <https://www.tplusgroup.ru/org/>

Электронная почта:

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

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.

Уточняющая информация в отношении конкретного муниципального образования отражена в Региональных особенностях.

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:

- сотрудники Компании, очно взаимодействующие с потребителем, имеют "бейдж" с указанием их Ф.И.О. и должности. В случае если у сотрудника Компании отсутствует "бейдж", то, по первому требованию потребителя, такой сотрудник должен сообщить необходимую информацию о своём Ф.И.О. и должности в Компании;
- речь сотрудников Компании вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. 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;
- внешний вид сотрудников Компании, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной и соответствовать корпоративному стилю Компании;
- Сотрудники Компании, обслуживающие потребителей должны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе (напитков, продуктов питания, фотографий, открыток, посуды, косметики, лекарств и др.). Если рабочее место сотрудника Компании не функционирует, то на стойке перед его рабочим местом устанавливается табличка с надписью: "Извините, обслуживание не производится".

Среднее за календарный месяц предельное время обслуживания потребителей не превышает 30 минут.

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, 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 договоры 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.

Перечень способов организации обратной связи на территории конкретного муниципального образования приведен в Региональных особенностях в отношении данного муниципального образования.

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:

- Метод "тайного покупателя";
- Обучение сотрудников компании;
- Анкетирование потребителей;
- Анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- Обратная связь от сотрудников.

С периодичностью, установленной локальными нормативными актами Компании, проводится исследование качества обслуживания потребителей методом "тайного покупателя". Для исследования выбираются либо конкретные офисы обслуживания, либо все точки обслуживания в целом. Результаты исследования доводятся до руководства проверяемых офисов обслуживания с предложениями по улучшению качества обслуживания потребителей (при необходимости). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации.

Ежегодно сотрудники компании, непосредственно контактирующие с потребителями, проходят внутреннее обучение с последующим тестированием, посвящённое 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 управления клиентского сервиса для составления плана мероприятий, направленного на снижение числа обращений потребителей по вопросам качества обслуживания.

Также в Компании проводится оценка уровня удовлетворённости потребителей путем письменного и устного анкетирования. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости потребителей производится собственными силами Компании, путем проведения опросов.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

При осуществлении своей деятельности Компания 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 перерывы 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, 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 случаях:

- если обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Компании, а также членов их семей. Соответствующие обращения остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов;
- 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 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 осуществляется 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 теплотребляющих 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, осуществляется ЕТО самостоятельно и дистанционно с использованием такой системы, при этом потребителю предоставляется доступ к данным такой АИИС в режиме "онлайн". Отчет показаний приборов с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату месяца, выгруженный из АИИС, принадлежащей ЕТО, направляется данной организацией (либо уполномоченной ею организацией) в адрес потребителя одновременно с актом поданной – принятой тепловой энергии и горячей воды.

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. Если узлы учета потребителя, не подключены к АИИС ЕТО, либо если АИИС в течение периода более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчетном месяце была неработоспособна (не осуществляла передачу данных с приборов учета из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных, каналобразующего оборудования и/или повреждений линий (каналов) связи), то потребитель осуществляет следующие действия.

- Снимает показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя:

с 23 – го по 25 – е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное;

до 1 – го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, если иные сроки не установлены договором или законодательством Российской Федерации.

- Оформляет показания узла учета с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплотреблении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения), по форме, согласованной ЕТО;

- Направляет Отчет о теплотреблении за расчетный месяц в адрес ЕТО (либо уполномоченной ею организации) оговоренным в договоре теплоснабжения способом, в том числе

по телекоммуникационным каналам связи с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и (или) направляет в виде электронного документа с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора теплоснабжения (в указанном случае использование усиленной квалифицированной электронной подписи не обязательно) в период до 26 – го числа расчетного месяца, если является исполнителем коммунальной услуги и если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре.

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.

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 выдаче технических условий (далее по тексту – ТУ);

в) с запросом о выдаче предварительных коммерческих условий (далее по тексту – ПКУ).

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 официальном сайте ЕТО.

Контакты сотрудников, ответственных за сопровождение заявок и осуществляющих взаимодействие с заявителями от имени ЕТО (далее по тексту – ответственный сотрудник), опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в Региональных особенностях).

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

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.

При отсутствии технической возможности подключения заявитель вправе обратиться к ЕТО за предварительной оценкой условий по созданию технической возможности. В этом случае ЕТО выдает заявителю ПКУ. Срок выдачи ПКУ составляет 5 (пять) рабочих дней со дня поступления обращения.

10.2. Порядок выдачи технических условий.

Правообладатели земельных участков, а также органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных статьей 39.11 Земельного кодекса Российской Федерации, вправе обратиться в ЕТО с запросом о предоставлении технических условий.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет заявителю ТУ в течении 7 (семи) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения.

За 1 (один) месяц до истечения срока действия ТУ, ответственный сотрудник связывается с заявителем и сообщает о необходимости подачи заявки на подключение, а также напоминает о том, что в случае если заявка на подключение не будет подана в указанный в ТУ срок, то обязательства ЕТО по резервированию нагрузки в отношении данного объекта заявителя, прекратятся.

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 теплотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение.

10.3.2. Рассмотрение заявок на подключение.

Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения заявителем ТУ.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

В случае отсутствия технической возможности подключения ответственный сотрудник в течение 3 (трех) 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 5 (пяти) рабочих дней с даты получения уведомления от Заявителя не поступил ответ, ответственный сотрудник письменно уведомляет Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней о приостановлении работ по заявке.

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 теплосетевой организации, срок направления 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 теплоснабжающих установок и (или) источников тепловой энергии на объектах тепловой сети, принадлежащих теплосетевой организации. В таком случае ЕТО незамедлительно уведомляет Заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении.

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 предыдущем абзаце настоящего пункта).

В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после направления ЕТО оферты договора 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 договора о подключении 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 и сроки внесения заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точек подключения;

- условия и порядок подключения внутриплощадочных 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 единой теплоснабжающей организации по реализации 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.

Типовые формы договоров опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в Региональных особенностях).

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.

10.3.6. Особенности заключения договора подключения.

Заявитель имеет право самостоятельного выполнения мероприятий (в том числе технических) по подключению 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 30 (тридцати) календарных дней с даты заключения договора о подключении.

В этом случае ЕТО и Заявитель заключают договор о подключении, в котором, в том числе предусматриваются обязанности Заявителя:

- согласовать с ЕТО проектную документацию;
- обеспечить возможность контроля со стороны ЕТО хода и качества работ (в том числе скрытых);
- передать ЕТО в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения (тепловую сеть).

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. Стоимость подключения определяется в соответствии с п. 10.3.7 настоящего Стандарта..

10.3.7. Порядок определения платы за подключение.

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

Для заявителей, теплопотребляющие установки которых находятся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, ЕТО формирует предложение по стоимости подключения исходя из следующих критериев:

1. Категория подключения в зависимости от величины подключаемой нагрузки:
 - 1.1. Подключения с небольшой нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет до 0,2 Гкал/ч.
 - 1.2. Подключения со средней нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 0,2 Гкал/ч и не более 5 Гкал/ч. При этом, верхняя граница критерия определяется в Региональных особенностях с учетом экономической обоснованности и особенностей застройки каждой конкретной территории. В рамках указанного критерия может предусматриваться дополнительная дифференциация по величине подключаемой нагрузки.
 - 1.3. Подключения с большой нагрузкой: подключение, при котором величина подключаемой нагрузки составляет более 5 Гкал/ч или иной величины, определенной в Региональных особенностях с учетом особенностей застройки каждой конкретной территории.
2. Категория подключения в зависимости от характеристики подключения:
 - 2.1. Наличие или отсутствие технической возможности подключения;
 - 2.2. Наличие или отсутствие необходимости выполнения мероприятий по строительству тепловой сети до точки подключения Заявителя;
 - 2.3. Увеличение подключенной тепловой нагрузки в существующей точке подключения при наличии технической возможности подключения.

Размер платы за подключение дифференцируется по категориям подключений, учитывает стоимость подключения на сопоставимых рынках, если таковые есть и публикуется на официальном сайте ЕТО.

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.

В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения ЕТО осуществляет расчет платы за подключение в индивидуальном порядке.

В случае подключения к системе теплоснабжения посредством уступки права на использование мощности ЕТО осуществляет расчет платы за подключение в индивидуальном порядке.

Стоимость подключения для заявителя определяется как произведение уровня подключаемой нагрузки и платы за подключение, определенной для категории, к которой относится указанный заявитель.

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

Подключение заявителей, теплопотребляющие установки которых находятся далее 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, осуществляется по соглашению сторон исходя из экономической целесообразности выполнения мероприятий по строительству 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 условий подключения и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течении 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) 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 (при выполнении работ силами Заявителя);
- изменять дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если заявитель не предоставил ЕТО в установленные договором на подключение 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. При этом дата подключения не может быть позднее исполнения заявителем указанных обязательств.

Заявитель обязан:

- 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, а также перечень инженерно–технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- 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 исполнителя для проверки выполнения условий подключения и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- 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.

В случае подключения Заявителя к источнику тепловой энергии непосредственно или через тепловую сеть, которая принадлежит ЕТО или Заявителю, и при условии, что к такой тепловой сети не присоединены иные потребители, договор о подключении включает обязательства сторон по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

Стороны договора о подключении, за исключением случая, предусмотренного в предыдущем абзаце настоящего Стандарта, 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) и опубликованную на официальном сайте ЕТО для заключения договора теплоснабжения.

В течение 2 рабочих дней после получения полного комплекта документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, ответственный сотрудник направляет оферту договора теплоснабжения и сообщает контактную информацию сотрудников, ответственных за заключение и сопровождение договора теплоснабжения.

10.6. Восстановление (переоформление) ранее выданных условий подключения.

Восстановление (переоформление) условий подключения осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО в целях переоформления условий подключения с заявлением о переоформлении условий подключения.

Заявитель и ЕТО в целях переоформления условий подключения, заключают договор о восстановлении (переоформлении) условий подключения к системе теплоснабжения. Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в Региональных особенностях).

Договор может быть подписан Заявителем в офисе ЕТО в момент обращения за восстановлением (переоформлением) условий подключения.

ЕТО проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

- осуществляет осмотр теплотребляющих установок и тепловых сетей заявителя в целях переоформления условий подключения 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 в целях переоформления условий подключения восстановленных (переоформленных) условий подключения.

В случае если Заявителем в целях переоформления условий подключения была предоставлена проектная документация на подключенный объект, осмотр теплотребляющих 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 переоформлении условий подключения. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения, если Заявителем в целях переоформления условий подключения была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель в целях переоформления условий подключения подписывает восстановленные (переоформленные) условия подключения и возвращает один подписанный экземпляр в единую теплоснабжающую организацию в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

Заявитель в целях переоформления условий подключения обязан компенсировать единой теплоснабжающей организации затраты на восстановление (переоформление) документов на основании заключенного договора. При этом размер компенсации указанных затрат не может

превышать 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления (переоформления) условий подключения.

Единая теплоснабжающая организация осуществляет бессрочное хранение выданных условий подключения в бумажной и (или) электронной формах.

*Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения***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).

Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров в области теплоснабжения / теплоснабжения и поставки горячей воды с Теплоснабжающей организацией 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.

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

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

– Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

- 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);
 - Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами – для управляющих организаций;
 - 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.
- Документы об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора учета);
 - 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);

- 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;
- 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 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;
- 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.