
СТАНДАРТЫ
качества обслуживания единой теплоснабжающей
организацией АО «Трансервис» потребителей тепловой
энергии

Содержание

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

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией АО «Трансервис» потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в связи с отнесением города Новосибирска к ценовой зоне теплоснабжения (распоряжение Правительства Российской Федерации от 21.01.2022 № 55-р).

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

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в г. Новосибирске на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения и поставки горячей воды, осуществляется в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией и в соответствии с настоящими Стандартами.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в виде воды в открытой системе теплоснабжения на нужды горячего водоснабжения) по договору теплоснабжения и поставки горячей воды.

2.2. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения.

2.3. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения и поставки горячей воды является заявка на заключение договора теплоснабжения и документы, необходимые для заключения договора теплоснабжения.

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

2.5. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения и поставки горячей воды, также подлежит опубликованию на сайте: Физические лица (население) <http://eto.transervis.ru/>; юридические лица - <http://eto.transervis.ru/>

2.6. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора теплоснабжения и поставки горячей воды 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 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 (собственником) нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) заявителя;
- место нахождения теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой теплопотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование,

- вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- предложения по сроку действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан-потребителей);
- расчет объема 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.

2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения и поставки горячей воды прилагаются следующие документы:

- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в которых расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости) (при наличии);
- договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций); лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и решение органа государственного жилищного надзора о внесении изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации (для управляющих организаций);
- решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, осуществляющих непосредственное управление таким домом, о праве действовать одному из собственников от имени собственников помещений в таком доме в отношениях с третьими лицами;
- протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за все или некоторые коммунальные услуги непосредственно ресурсоснабжающим организациям (если такое решение принято);
- доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;
- для юридических лиц - копии учредительных документов, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- для юридических лиц - свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- для юридических лиц - сведения об открытых счетах контрагента, заверенные руководителем и главным бухгалтером;
- для юридических лиц - утвержденный лимит бюджетного финансирования теплопотребления (для бюджетных организаций);
- документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
- документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;
- разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), разрешение на допуск в эксплуатацию 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;
- информация о тепловой нагрузке на отопление, горячее водоснабжение и вентиляцию, подтвержденная технической или проектной документацией;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя, документы об их установке и приеме в эксплуатацию.

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

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствия в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.11.2021 № 2115.

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

2.10. В случае представления не в полном объеме сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов (сведений) не в полном объеме направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Потребитель, получивший предложение о предоставлении недостающих сведений и документов, должен представить их единой теплоснабжающей организации в течение 10 рабочих дней. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

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

В случае, если в течение 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды потребитель направил предложение о согласии на заключение договора на иных условиях, соответствующих гражданскому и жилищному законодательству Российской Федерации, стороны принимают меры, направленные на согласование условий договора.

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

теплоснабжения и направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

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

2.14. При подключении теплопотребляющей установки гражданина-потребителя, являющегося собственником жилого помещения, к системе теплоснабжения после окончания переходного периода, договор теплоснабжения и поставки горячей воды считается заключенным с даты подключения.

2.15. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации при представлении потребителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме.

2.16. Единая теплоснабжающая организация предоставляет потребителю информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу потребителя, направленному в единую теплоснабжающую организацию одним из следующих способов:

- адрес для почтовых отправлений: 630132 г.Новосибирск, ул.Красноярская, 35, 2 этаж;
- адрес электронной почты: e-mail: sekretar@transervis.ru,
- в случае возникновения вопросов потребитель может получить консультацию по номеру телефона справочно-информационной службы: 230-11-30.

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

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями договора теплоснабжения, в том числе способами, допускающими возможность их удаленной передачи.

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

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население: собственники жилого помещения в многоквартирном доме, заключившие договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг в соответствии со ст. 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации; и собственники индивидуальных жилых домов) самостоятельно в Обществе или иной организации, действующей по поручению Общества, на 5 рабочий день месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо Общество оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя. Неполученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой или доставляются нарочно.

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

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию и горячую воду потребитель (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющие

организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительные кооперативы; прочие потребители) обязан ежемесячно на 5 календарный день месяца, следующего за расчетным периодом, получить счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии и горячей воды за поставленную энергию и горячую воду в расчетном периоде.

3.5. При наличии у потребителя (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющей организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительного кооператива; прочих потребителей) сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому Обществу, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи, в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утвержденным приказом Минфина России от 05 февраля 2021 № 14н (далее — Порядок 14н), Общество в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме в соответствии утвержденным Порядком 14н, являющимся приложением к договору.

Потребитель в предусмотренный договором срок подписывает полученный акт приема-передачи электронной цифровой подписью и направляет в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в Общество с соблюдением утвержденного Порядка 14н.

3.6. При неполучении счета-фактуры в электронной форме на пятый рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, потребитель получает счет-фактуру в Обществе на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором по адресу: 630132 г. Новосибирск, ул. Красноярская, 35, офис 200, режим работы: Пн – Пт с 9:00 до 17:00.

Общество не несет ответственности за задержку доставки электронных документов, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи потребителя или не своевременной оплаты услуг потребителем, оказанных Оператором ЭДО и действия/бездействия провайдеров связи или иных форс-мажорных обстоятельств.

Потребитель вправе отказаться от получения счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме, о чем обязан сообщить в Общество не позднее, чем за 10 дней до даты отказа.

Полученные с соблюдением Порядка 14н документы, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон.

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

3.8. При оплате стоимости потребленной энергии, теплоносителя и горячей воды платежными поручениями потребитель (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющие организации; прочие потребители) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного Обществом счета-фактуры).

3.9. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности по основным видам задолженности, при поступлении оплаты по исполнительным листам и решениям суда - по приоритету: государственная пошлина, основной долг за потребление, пени. При отсутствии задолженности, поступившая сумма засчитывается в счет предстоящих платежей по обязательствам будущих периодов

3.10. Общество вправе выставять в банк платежные требования. Для этого потребитель (управляющие организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительные кооперативы; прочие потребители) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в договоре теплоснабжения, в оплату поступившего от Общества платежного требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное потребителем указание банку, потребитель предоставляет в Общество.

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

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

4.1. Общество публикует на сайте <http://eto.transervis.ru> в разделе «Раскрытие информации» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 № 570.

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

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

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

6. Порядок организации обслуживания потребителей

6.1 Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений и с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и сайт <http://eto.transervis.ru> (дистанционное обслуживание потребителей).

6.2. С целью обеспечения учета обращений каждое обращение потребителей фиксируется в программном комплексе вне зависимости от канала обращения. Письменные заявления подлежат регистрации с присвоением входящего номера.

6.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 года №152-ФЗ "О персональных данных".

6.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей осуществляется по адресу: 630132 г.Новосибирск, ул.Красноярская, 35, офис 200.

Режим работы: Пн-Пт с 9:00 до 17:00.

6.4.2. Временные интервалы очного обслуживания потребителей:

- средняя продолжительность ожидания в очереди не превышает 15 минут;
- средняя продолжительность времени очного приема не превышает 15 минут;
- максимальная продолжительность очного приема потребителя, включая ожидание в очереди, не превышает 30 минут.

6.4.3. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

- потребителю на информационных стендах или посредством информационного телемонитора обеспечивается возможность ознакомления с информацией об услугах Общества, ценах и ответах на типовые вопросы;
- обработка обращения потребителя, предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;
- фиксация обращения потребителя в программном комплексе и регистрация письменных обращений как входящей корреспонденции;
- после окончания приема потребителя сотрудник Общества выполняет постобработку поступивших документов и перемещает их в место временного хранения вне поля зрения посетителей.
- в течение рабочего дня выполняется сортировка и передача документов на исполнении в другие структурные подразделения либо перемещение на хранение в архив.

6.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

6.5.1. Почтовые отправления по адресу: 630132 г.Новосибирск, ул.Красноярская, 35, 2 этаж.

6.5.2. Адрес электронной почты: sekretar@transervis.ru

6.5.3. Телефоны: 230-11-30

6.5.4. Сайт <http://eto.transervis.ru>

6.5.5. Актуальные способы передачи показаний приборов учёта, способы оплаты размещены на сайте <https://eto.transervis.ru>

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

6.7. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- звонок потребителя;
- маршрутизация звонка осуществляется в соответствии с разработанными сценариями обработки входящих вызовов Общества в соответствии с распределением функций заочного обслуживания;
- прием звонка сотрудником;
- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;
- если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;
- дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.
- Фиксация обращений потребителя в программном комплексе.

6.8. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи, электронной почты, мобильного приложения:

- обращение потребителя;
- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником или регистрация письменного обращения;

- направление ответного обращения потребителю;
- фиксация обращения потребителя в программном комплексе и регистрация письменных обращений как входящей корреспонденции);

6.9. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляются следующими инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;
- система мониторинга контроля качества сотрудников, осуществляющих очное и заочное обслуживание потребителей.

6.10. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

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

6.11. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;
- сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя; быть предупредительным, тактичным, вежливым, доброе желательным и спокойным;
- сотрудник всегда первым приветствует потребителя; сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, исключается обращение к потребителю по половому признаку — «мужчина» / «женщина»; сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий; сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать;
- при работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
- при взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющему обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок); профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;
- урегулирование споров (конфликтов) при обслуживании потребителей осуществляется исходя из принципа обеспечения максимального уровня удовлетворённости потребителей при неукоснительном соблюдении требований действующего законодательства и настоящих Стандартов.

6.12. Урегулирование споров (конфликтов) осуществляется в следующем порядке:

6.12.1. При очном либо заочном обращении потребителя сотрудник, ответственный за обработку обращения, принимает все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными актами ЕТО меры к недопущению возникновения спорной (конфликтной) ситуации, а в случае возникновения такой ситуации использует все предусмотренные настоящими Стандартами возможности для решения данной спорной (конфликтной) ситуации

непосредственно в момент обращения исходя из принципов, определенных в п. 6.10. настоящих Стандартов.

6.12.2. В случае отсутствия у сотрудника, ответственного за обработку обращения, возможности по урегулированию спорной (конфликтной) ситуации, сотрудник вправе предложить потребителю оформить обращение в адрес вышестоящего должностного лица в удобной для потребителя форме и обязан обеспечить передачу такого обращения на рассмотрение уполномоченного лица в установленном локальными актами порядке.

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

7.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия/бездействия единой теплоснабжающей организации принимаются и рассматриваются в соответствии с порядком обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

7.2. Обществом обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) потребителей.

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу (e-mail), указанному потребителем в обращении либо в договоре теплоснабжения.

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

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

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.

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

Способы обращений потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений:

Очное: 630132 г.Новосибирск, ул.Красноярская, 35, офис 200

Заочное:

- Адрес электронной почты (e-mail): sekretar@transervis.ru;
- Многоканальный телефон для справок: 230-11-30;
- сайт <http://eto.transervis.ru>.

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

Время проведения проверки единая теплоснабжающая организация согласовывает с потребителем с соблюдением требований действующего законодательства.

В акте проверки указываются:

- показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;
- дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений;
- описание состояния прибора учета и схемы его подключения на момент обращения потребителя и на момент подписания акта проверки.

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

7.6. Период нарушения качества коммунальной услуги считается оконченным при одном из следующих вариантов оформления процедуры:

- с даты и времени установления Обществом факта возобновления коммунальной услуги надлежащего качества в журнале регистрации таких фактов;
- с даты и времени доведения потребителем до сведения Общества сообщения о возобновлении предоставления ему коммунальной услуги надлежащего качества;
- с даты и времени возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества, которые зафиксированы прибором учета, если указанные приборы учета и средства измерения способны сохранять зафиксированные сведения;
- с даты и времени, указанных в подписанном сторонами Акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества коммунальной услуги, проведенной по согласованию с Потребителем в рабочее время представителя Общества.

При прекращении факта нарушения качества теплоснабжения составляется акт прекращения факта нарушения качества теплоснабжения, в котором указываются время и дата прекращения факта нарушения качества теплоснабжения, а также информация, указанная в абзацах шестом - восьмом настоящего пункта, за каждые сутки факта нарушения качества теплоснабжения.

Факт нарушения качества теплоснабжения считается прекращенным, если среднесуточные значения параметров качества теплоснабжения и (или) значения параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, не отклоняются за пределы разрешенных отклонений.

Акт проверки (акт прекращения факта нарушения качества теплоснабжения) подписывается лицами, участвующими в их составлении.

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

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 производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

8.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя (в том числе горячей воды) осуществляет потребитель (кроме населения), начиная с 15 числа текущего месяца. При наличии заключенного с потребителем соглашения о порядке взаимодействия сторон по организации расчетов с использованием автоматизированной системы дистанционного сбора данных снятие показаний приборов учета производится Обществом с использованием системы дистанционного сбора данных.

8.3. Общество принимает от потребителя показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 15 по 25 число текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя. Допускается передача показаний потребителем через макеты для передачи показаний в личном кабинете потребителя в Едином портале потребителей.

8.4. Отчет и акт снятия показаний приборов учета энергии в Общество передает лицо, назначенное или уполномоченное на то распорядительным документом Потребителя (приказ, распоряжение, доверенность), или законный представитель Потребителя.

8.5. При заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды населению при непосредственной форме управления Общество принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 15 до 25 числа текущего месяца:

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

от уполномоченного лица (либо председателем совета многоквартирного дома, либо уполномоченным лицом обслуживающей организации) - показания по общедомовым приборам учета.

Актуальные способы передачи показаний приборов учёта размещены на сайте <http://eto.transervis.ru>.

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

8.7. Узел учета энергии считается допущенным в эксплуатацию, т.е. допущенным к ведению учета фактически полученной энергии, с даты подписания Акта ввода в эксплуатацию узла учета единой теплоснабжающей организацией и потребителем, если иная дата не определена законодательством.

8.8. Приемка узла учета в эксплуатацию производится по заявке потребителя.

8.9. Общество имеет право отказать потребителю в приемке месячного отчета показаний приборов учета энергии, в следующих случаях:

- узел учета энергии не допущен Обществом в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной энергии;
- учет теплотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия поверки;
- при неисполнении Потребителем установленных требований к определению (расчету) количества энергии;

- при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учета, в том числе выход за параметры разрешённых отклонений.

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

8.11. При неисправности приборов учета, истечении их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки, утраты прибора учета, работы прибора учета в нештатном режиме расчет производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя и условиями договоров с Потребителем.

8.12. Общество самостоятельно определяет количество потребленной потребителем тепловой энергии, теплоносителя в порядке, установленном действующим законодательством.

8.13. Урегулирование разногласий между Обществом и потребителем, возникших при рассмотрении отчета за потребленную тепловую энергию, осуществляется на основании предоставленных потребителем в Общество протокола внеочередной поверки приборов, проведенной в инициативном порядке, входящих в узел учета потребителя, и архивных данных за требуемый Обществом период и подтверждающих корректность работы приборов учёта в спорный период.

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

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

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

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

- представитель Общества;
- представитель потребителя;
- представитель организации, осуществлявшей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.

Комиссия создается владельцем узла учета.

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

- схему трубопроводов (начиная от границы балансовой принадлежности) с указанием протяженности и диаметров трубопроводов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, грязевиков, спускников и перемычек между трубопроводами;
- свидетельства о поверке приборов и датчиков, подлежащих поверке, с действующими клеймами поверителя;
- базу данных настроечных параметров, вводимую в измерительный блок или тепловычислитель;

- схему пломбирования средств измерений и оборудования, входящего в состав узла учета, исключая несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;
- почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течение 3 суток (для объектов с горячим водоснабжением – 7 суток).

8.19. Документы для ввода узла учета в эксплуатацию представляются в Общество для рассмотрения не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемого дня ввода в эксплуатацию.

8.20. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

- соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;
- наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений и/или информации о наличии действующей поверки в Федеральном информационном фонде по обеспечению единства измерений (ФГИС "Аршин"), заводских пломб и клейм;
- соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;
- соответствие диапазонов измерений параметров, допускаемых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.

8.21. При отсутствии замечаний к узлу учета комиссией подписывается акт ввода в эксплуатацию узла учета, установленного у потребителя.

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

8.23. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется. Пломбирование узла учета осуществляется:

- представителем Общества в случае, если узел учета принадлежит потребителю;
- представителем потребителя, у которого установлен узел учета.

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

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

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

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. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя определяется на основании заявки потребителя (за исключением граждан-потребителей, а также управляющих организаций или товариществ собственников жилья либо

жилищных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами и заключивших договоры с ресурсоснабжающими организациями), представляемой ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка. Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

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

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

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

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

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

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

10.1. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора о подключении (технологическом присоединении), к системе теплоснабжения в ценовых зонах теплоснабжения, с указанием в заявке следующих сведений:

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

б) наименование (вид) и местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта с включением (указанием): расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение на каждый подключаемый объект; вид и параметры теплоносителей (давление и температура); параметров возвращаемого теплоносителя (в случае подключения тепловой нагрузки в паре) режимы теплопотребления для подключаемого объекта (непрерывный, одно-, двухсменный и др.); расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества; требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.); наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);

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

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

е) номер и дата выдачи информации и возможности подключения или технических условий подключения (если они выдавались ранее);

ж) планируемые сроки подключения;

з) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

и) информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта (площадь, строительный объем, этажность).

В случае подключения комплексной застройки заявитель подаёт единую заявку на заключение договора о подключении.

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

а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости с датой выдачи не ранее 30 дней), заверенный заявителем;

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

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

г) копии документов, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя), заверенные заявителем;

д) для юридических лиц - копии учредительных документов, действующие банковские реквизиты, заверенные заявителем, для индивидуальных предпринимателей - копии основного государственного регистрационного номера индивидуального предпринимателя и идентификационного номера налогоплательщика, заверенные заявителем, действующие банковские реквизиты, для физических лиц - копии паспорта или иного удостоверяющего личность документа и идентификационного номера налогоплательщика, заверенные заявителем;

е) при наличии утвержденная комплексная схема инженерного обеспечения территории, утвержденный проект планировки территории и (или) разрешение на строительство.

В целях строительства объектов федерального значения, объектов регионального значения, объектов местного значения договор о подключении может быть заключен при отсутствии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на земельный участок.

Вместо документов, указанных в абзаце втором пункта 10.2 настоящих Стандартов, прилагаются следующие документы:

- решение о предварительном согласовании предоставления земельного участка в целях строительства объектов капитального строительства;
- копия утвержденного проекта межевания территории и (или) градостроительного плана земельного участка, заверенная заявителем;
- схема расположения земельного участка (земельных участков) на кадастровом плане территории;
- документ о характерных точках границ земельного участка в системе координат, установленной для ведения Единого государственного реестра недвижимости в соответствии Федеральным законом "О государственной регистрации недвижимости", на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта.

При этом договор о подключении должен содержать обязательства заявителя по представлению исполнителю копий правоустанавливающих документов на земельный участок, заверенных заявителем, в срок, установленный договором о подключении.

В случае утверждения комплексной схемы инженерного обеспечения территории уполномоченный орган власти вправе подать комплексную заявку на подключение тепловой нагрузки, определенной в указанной схеме.

В случае если часть земельных участков, находящихся в границах территории, в отношении которой утверждена комплексная схема инженерного обеспечения территории, принадлежит на праве собственности или на ином законном основании третьим лицам, комплексная заявка на подключение тепловой нагрузки подписывается всеми заявителями, а также органом власти. Комплексная заявка на подключение тепловой нагрузки должна содержать сведения и документы, указанные в пунктах 10.1 и 10.2 настоящего Стандарта, в отношении каждого из заявителей и подключаемых объектов капитального строительства.

Единая теплоснабжающая организация заключает договор о подключении с органом власти и с каждым из заявителей при их наличии (договор с несколькими лицами на стороне заявителя, выступающими солидарно). При этом в договоре о подключении, заключаемом с заявителями, орган власти является одной из сторон по договору, которая принимает на себя права и обязанности заявителя по договору о подключении в случае его отказа от договора о подключении.

При поступлении комплексной заявки на подключение тепловой нагрузки, определенной в комплексной схеме инженерного обеспечения территории, единая теплоснабжающая организация обращается в орган регулирования за установлением платы за подключение в индивидуальном порядке.

Установленный порядок подключения в пункте 10.1 и 10.2 настоящего Стандарта может также применяться в случаях подачи самостоятельных заявок несколькими заявителями при наличии одновременно следующих условий:

- для подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства таких заявителей необходимо выполнение одного или нескольких мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения;
- получено согласие заявителей на заключение с ними одного договора о подключении.

10.3. Перечень сведений и документов, предусмотренных пунктами 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, является исчерпывающим. Единая теплоснабжающая организация не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов.

Для осуществления процедуры подключения к системе теплоснабжения в ходе заключения договора о подключении Единая теплоснабжающая организация обеспечивает возможность использования и обмена между единой теплоснабжающей организацией и заявителем документами как в электронной форме, так и на бумажном носителе в соответствии с пунктом 40 Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ №2115 от 30.11.2021.

10.4. В зоне деятельности единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в единую теплоснабжающую организацию, в случае: необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности; увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта; реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии; необходимости подключения к иной системе теплоснабжения ранее подключенных потребителей от источника

тепловой энергии, тепловых сетей, планируемых или подлежащих к выводу из эксплуатации согласно схеме теплоснабжения или в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.5. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы. В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

10.6. В случае отсутствия технической возможности подключения ЕТО в течение 10 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя с указанием возможного варианта подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.

10.7. Наличие или отсутствие технической возможности подключения к системе централизованного теплоснабжения определяется в соответствии с положениями пункта 25 раздела I Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ №2115 от 30.11.2021.

10.8. Отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплопотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, за исключением случаев, указанных в абзаце шестом пункта 25 Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ №2115 от 30.11.2021, не допускается.

10.9. Особенности заключения договора подключения в ценовых зонах теплоснабжения определены в разделе III Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ №2115 от 30.11.2021.

10.10. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов (при этом дата получения заявки исчисляется с момента предоставления полного перечня документов с учетом пункта 10.5 настоящих Стандартов) направляет заявителю, подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО.

10.11. В случае если для осуществления подключения требуется выполнение работ на объектах тепловой сети, принадлежащих теплосетевой организации, срок направления проекта договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения увеличивается на срок включения в договор оказания услуг по передаче тепловой энергии, теплоносителя условий, о порядке и сроках осуществления работ по подключению теплопотребляющих установок и (или) источников тепловой энергии на объектах тепловой сети, принадлежащих теплосетевой организации. В таком случае единая теплоснабжающая организация обязан в течение 2 рабочих дней уведомить заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения.

10.12. Нормативный срок подключения не может превышать 18 месяцев со дня заключения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения, если более длительные сроки не указаны в заявке на подключение заявителя. В случае если в схеме 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 года.

Срок подключения, указанный в договоре о подключении в ценовых зонах теплоснабжения, может быть продлен по соглашению сторон.

10.13. Разногласия, возникшие при заключении договора о подключении в ценовой зоне теплоснабжения решаются в порядке, определенном п.42 Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ №2115 от 30.11.2021.

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

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

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

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

10.18. 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 N 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

10.19. 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 исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), включаются средства для компенсации регулируемой организации следующих расходов:

- расходов на проведение мероприятий по подключению объекта капитального строительства потребителя, в том числе - застройщика;
- расходов на создание (реконструкцию) тепловых сетей от существующих тепловых сетей или источников тепловой энергии до точки подключения объекта капитального строительства потребителя, рассчитанных в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции) соответствующих тепловых сетей;
- расходов на создание (реконструкцию) источников тепловой энергии и (или) развитие существующих источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей, необходимых для создания технической возможности такого подключения, в том числе в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции, модернизации) соответствующих тепловых сетей и источников тепловой энергии;
- налог на прибыль, определяемый в соответствии с налоговым законодательством.