

СТАНДАРТЫ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией общества с
ограниченной ответственностью «АтомТеплоЭлектроСеть» потребителей
тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения муниципальном
образовании «город Десногорск» Смоленской области

Содержание

1. Общие положения.....	2
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.....	3
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)....	10
5. Правила ценообразования. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	10
6. Порядок организации обслуживания потребителей.....	11
7. Порядок приема и рассмотрения Единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе порядок приема и рассмотрения обращений по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.....	16
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	18
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.....	21
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	22
Приложение 1.....	28
Приложение 2.....	29

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией общества с ограниченной ответственностью «АтомТеплоЭлектроСеть» (далее – Единая теплоснабжающая организация) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) приняты в соответствии со статьей 23.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ «О теплоснабжении» (далее – Закон о теплоснабжении), пунктами 19(1), 19(2) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила № 808), в связи с отнесением муниципального образования «город Десногорск» Смоленской области (далее – город Десногорск) к ценовой зоне теплоснабжения на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 24.03.2025 № 687-р и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания потребителей тепловой энергии Единой теплоснабжающей организации.

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 городе Десногорске, на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации в соответствии с настоящими Стандартами и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

1.4. Используемые в настоящих Стандартах понятия употребляются в значениях определенных Законом о теплоснабжении, Правилами № 808 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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 потребителю по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и Единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии формой договора, установленной настоящими Стандартами (приложение № 1 к настоящим Стандартам).

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).

2.5. Основанием для заключения Единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения в переходный период являются предоставленные потребителем в течение 30 дней со дня получения информационного письма от единой теплоснабжающей организации заявки на заключение договора теплоснабжения и документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.

После окончания переходного периода основанием для заключения договора теплоснабжения является заявка потребителя на заключение договора теплоснабжения. В случае отсутствия заявки от потребителя единая теплоснабжающая организация направляет ему самостоятельно подписанный со

своей стороны проект договора теплоснабжения, составленный на основании имеющихся у нее сведений о потребителе.

2.5.1. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения указан в Приложении № 2 к настоящим Стандартам, далее – Перечень).

2.5.2. 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. настоящих Стандартов, Единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет потребителю 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 потребителю 2 (два) экземпляра подписанного со своей стороны проекта договора.

Потребитель в течение 30 дней со дня поступления ему предложения о заключении договора теплоснабжения, обязан заключить соответствующий договор с Единой теплоснабжающей организацией либо представить Единой теплоснабжающей организации письменный мотивированный отказ от заключения договора, если условия такого договора не соответствуют требованиям Закона о теплоснабжении.

В случае если по истечении 30 дней со дня поступления ему заявки потребитель не подписал договор теплоснабжения и не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора, такой договор считается заключенным.

2.8. При наличии у потребителя мотивированных разногласий к проекту договора такие разногласия по договору должны быть рассмотрены потребителем и Единой теплоснабжающей организацией. Разногласия, не урегулированные сторонами договора теплоснабжения, могут быть разрешены в судебном порядке.

В случае наличия не разрешенных между Единой теплоснабжающей организацией и потребителем разногласий 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 рассматриваются органами местного самоуправления в порядке, установленном разделом XI Правил № 808.

2.9. В случае непредставления потребителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5.2 настоящих Стандартов, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

2.10. 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.

2.11. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются со дня начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения/дополнительным соглашениям к договорам теплоснабжения, заключенным с Единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением обязательств по оплате поставленной тепловой энергии и обязательств сторон по договорам, заключенным в соответствии с указанными в части 2.1, пункте 2 части 2.2 и части 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10 и частью 9 статьи 23 Закона о теплоснабжении.

Договор теплоснабжения, заключенный до начала переходного периода по ценам, определенным соглашением сторон договора в соответствии с указанными в части 2.1, пункте 2 части 2.2 и части 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10 и частью 9 статьи 23 Закона о теплоснабжении, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора.

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

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

2.14. Договор теплоснабжения, заключенный на определенный срок, считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении либо о заключении договора на иных условиях.

2.15. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям

принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации при представлении потребителем сведений, указанных в Перечне и пункте 2.5.2 настоящих Стандартов, в полном объеме.

2.16. Информацию о состоянии процесса заключения договора теплоснабжения можно узнать по телефону Отдела сбыта

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 настоящих Стандартов и положениями договора теплоснабжения.

3.2. Расчетный период для оплаты за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель устанавливается равным календарному месяцу.

3.3. Единая теплоснабжающая организация ежемесячно формирует и направляет потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель на условиях заключенного договора теплоснабжения.

Потребитель получает счета на оплату тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя одним из следующих способов:

- на бумажном носителе по местонахождению ЕТО, указанному в реквизитах договора;
- с использованием электронного документооборота.

В случае если выставление ЕТО расчетно-платежных документов потребителю осуществляется посредством электронного документооборота с использованием электронной подписи, такой электронный документооборот осуществляется в соответствии с соглашением об осуществлении электронного документооборота.

При наличии у потребителя сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому Единой теплоснабжающей организацией, 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 10 ноября 2015 г. № 174н, Единая теплоснабжающая организация в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме.

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

3.4. 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.

3.4.1. 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.

3.4.2. Исполнитель коммунальных услуг производит оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом требований, предусмотренных Требованиями к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253, а также Правилами № 124.

3.4.3. Потребители, которые заключили непосредственно с Единой теплоснабжающей организацией договоры, содержащие положения о предоставлении коммунальных услуг или договоры теплоснабжения вносят плату за коммунальные услуги в порядке, установленном Правилами № 354.

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

3.6. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет Единой теплоснабжающей организации. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.7. 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 Единой теплоснабжающей организации: ООО «АтомТеплоЭлектроСеть» не позднее 30 календарных дней со дня принятия Министерством жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики Смоленской области (далее - орган регулирования) соответствующего решения об утверждении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) на очередной расчетный период регулирования.

5. Правила ценообразования. 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 предусмотрена дифференциация цен на тепловую энергию в рамках дифференциации тарифов на тепловую энергию с разбивкой по категориям потребителей, действующих в системе теплоснабжения на дату окончания переходного периода.

5.2. Цена на тепловую энергию определяются соглашением сторон договора теплоснабжения с учетом следующих положений:

5.2.1 цена на тепловую энергию не должна превышать предельный уровень цены на тепловую энергию, поставляемую потребителям, утвержденный органом регулирования на соответствующий расчетный период;

5.2.2 цена на тепловую энергию определяется с учетом условий Соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного между Единой теплоснабжающей организацией и администрацией города Десногорска, опубликованного на официальном сайте Единой теплоснабжающей организации и администрации города Десногорска;

5.2.3 в отношении одной категории потребителей цены на тепловую энергию (мощность) должны быть одинаковыми.

5.3. Значения цен на тепловую энергию публикуются на официальном сайте Единой теплоснабжающей организации в течение 30 календарных дней с момента опубликования утвержденного органа регулирования предельного уровня цены на

тепловую энергию (мощность).

5.4. Единая теплоснабжающая организация оставляет за собой право в ценовой зоне теплоснабжения вводить новые категории потребителей тепловой энергии, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), исходя из экономически обоснованных различий в стоимости поставляемой потребителям тепловой энергии (мощности), по параметрам, установленным подпунктом «д» пункта 19(3) Правил № 808.

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 отправок и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочного обслуживания потребителей).

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

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

6.4. Очное обслуживание потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений Единой теплоснабжающей организации, расположенных по адресу:

город Десногорск, Коммунально-складская зона, строение 113А, офис филиала «АТЭС-Десногорск»

Часы работы: пн – чт: 08:00 – 17:15, пт: 08:00 – 16:00, перерыв: 12:00 – 13:00, сб, вс: выходной.

На информационных стендах в офисах Единой теплоснабжающей организации 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.

6.4.2. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

потребителю на информационных стендах или посредством информационного телемонитора обеспечивается возможность ознакомления с информацией об услугах Единой теплоснабжающей организации, ценах и ответах на типовые вопросы, а также на них размещены шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация;

в зависимости от вида обращения сотрудники Единой теплоснабжающей организации осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя;

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

6.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

6.5.1. При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

- 1) почтовые отправления;
- 2) адрес электронной почты info_ds@atomtes.ru;
- 3) многоканальные телефоны (в том числе прием показаний приборов учета) 8(48153)78881, доб. 1;
- 4) сайт Единой теплоснабжающей организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.atomtes.ru/>;

6.5.2. 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 Единой теплоснабжающей организации размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.).

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

Почтовые отправления направляются по адресу: 216400, Смоленская область, город Десногорск, Коммунально-складская зона, строение 113А.

Телефонная связь:

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

учета.

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 Единой теплоснабжающей организации в сети «Интернет».

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Единой теплоснабжающей организации.

Телефон Отдела сбыта Единой теплоснабжающей организации 8(48153)78881, доб. 1.

Другие контактные данные Единой теплоснабжающей организации:

прием обращений при возникновении аварии на тепловых сетях и (или) теплопотребляющих установках, обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении за пределы их разрешенных отклонений +7 (905) 163-85-44;

по прочим вопросам (оформление и изменение договорных отношений; начисление и оплата по договору; технические вопросы; электронный документооборот) info_ds@atomtes.ru.

Официальный сайт Единой теплоснабжающей организации:

Адрес сайта Единой теплоснабжающей организации в сети «Интернет»: <https://www.atomtes.ru/>.

Электронная почта:

Адрес электронной почты info_ds@atomtes.ru, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения.

6.5.3. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи, телефонной связи и электронной почты:

регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;

обработка поступивших обращений потребителей.

Обращения потребителей, полученные посредством почтовой связи, телефонной связи и электронной почты, подлежат рассмотрению и ответу в течение 30 дней со дня обращения.

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

- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей;

- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

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

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

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

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

Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своем лице представляют Единую теплоснабжающую организацию и отношение Единой теплоснабжающей организации к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Единой теплоснабжающей организации.

6.8.1. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

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

речь сотрудников должна быть вежливой, грамотной, без повышения тона голоса. Сотрудник всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;

сотрудник внимателен к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;

сотрудник, взаимодействующий с потребителем, должен предоставить аргументированный ответ на вопрос потребителя в рамках своей компетенции;

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.

6.8.2. 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,

осуществляющего 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).

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

6.8.4. Урегулирование споров (конфликтов) при обслуживании потребителей осуществляется исходя из принципа обеспечения максимального уровня удовлетворённости потребителей при неукоснительном соблюдении требований действующего законодательства и настоящих Стандартов.

6.9. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Единой теплоснабжающей организации 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.

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 с порядком обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящих Стандартов.

Потребителям Единой теплоснабжающей организации обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные законодательством сроки.

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 Единой теплоснабжающей организации 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. 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 от 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 настоящих Стандартов, 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 после обращения потребителя осуществляет осмотр состояния прибора учета тепловой энергии и теплоносителя и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый Единой теплоснабжающей организацией и потребителем в соответствии с пунктами 124(11) и 124(12) Правил № 808.

7.4. В случае подтверждения отклонения установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений и отсутствия оснований, предусмотренных пунктом 124(14) Правил № 808, Единая теплоснабжающая организация в расчетном периоде, следующем за расчетным периодом, в котором произошло указанное отклонение, снижает размер платы за тепловую энергию (мощность) в соответствии с формулами, указанными в приложениях № 1 и 2 Правил № 808.

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

8.1 Измерения и регистрация параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, 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 Закона 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 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 Единой теплоснабжающей организации, направляется в адрес потребителя одновременно с актом поданной – принятой тепловой энергии и горячей воды.

8.3 В случае предоставления Единой теплоснабжающей организации 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, 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 15-го по 20-е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное;
- с 15-го по 20-е число расчетного месяца, если иные сроки не установлены договором или законодательством Российской Федерации.
- оформляет показания узла учета в виде Отчета о теплоснабжении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения), по форме, согласованной Единой теплоснабжающей организации;
- направляет Отчет о теплоснабжении за расчетный месяц в адрес Единой теплоснабжающей организации (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 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 Единой теплоснабжающей организацией в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии и условиями договора теплоснабжения.

8.7. Единая теплоснабжающая организация 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 Единой теплоснабжающей организации (либо уполномоченной ею организации) 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 Единой теплоснабжающей организации, 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 Единой теплоснабжающей организации.

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 Единой теплоснабжающей организации 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 Единой теплоснабжающей организации вместе с Отчетом о теплопотреблении 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 Единой теплоснабжающей организации 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, 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. 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, теплотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

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

9.3. 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. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение регулируются в соответствии со статьей 23.10 Закона о теплоснабжении и Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115.

10.2. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации (далее – заявитель), обращаются в Единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), с указанием в заявке следующих сведений:

а) реквизиты заявителя (для юридических лиц - полное наименование организации, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр юридических лиц, для индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, для физических лиц - фамилия, имя, отчество, серия, номер и дата выдачи паспорта или иного документа,

удостоверяющего личность, почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты);

б) местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта:

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

вид и параметры теплоносителей (давление и температура);

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

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

требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.);

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

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

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

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

ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

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

и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

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

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

а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права

зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);

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

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

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

д) для юридических лиц - копии учредительных документов.

10.4. Единая теплоснабжающая организация не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 10.2 и 10.3 настоящих Стандартов.

10.5. 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.

10.6. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 10.2 и 10.3 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 Единая теплоснабжающая организация аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

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

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

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

резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.

Не допускается отказ потребителю в заключении договора о подключении объекта, находящегося в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение.

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

Срок направления проекта договора о подключении увеличивается:

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

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

10.10. 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).

10.11. 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) теплотребляющих 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.

10.12. 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.

10.13. В случае отсутствия технической возможности подключения исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя.

Уведомление должно содержать возможный вариант подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.

10.14. 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 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 лет.

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

10.15. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению Единой теплоснабжающей организации и заявителя.

10.16. 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 Закона о теплоснабжении, а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

10.17. 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.

Приложение 1

к Стандартам качества обслуживания Единой
теплоснабжающей организацией ООО
«АтомТеплоЭлектроСеть» потребителей тепловой
энергии в ценовой зоне теплоснабжения
муниципального образования «город Десногорска
Смоленской области, утвержденным Приказом
№ _____ от _____

Примерные формы договоров теплоснабжения

- 1.1. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды для прочих потребителей
- 1.2. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды для целей оказания коммунальных услуг
- 1.3. Договор теплоснабжения и поставки горячей воды нежилого помещения в МКД
- 1.4. Договор теплоснабжения и горячего водоснабжения для индивидуального жилого дома
- 1.5. Договор теплоснабжения и горячего водоснабжения с физическим лицом в МКД

Приложение 2

к Стандартам качества обслуживания Единой
теплоснабжающей организацией ООО
«АтомТеплоЭлектроСеть» потребителей тепловой
энергии в ценовой зоне теплоснабжения
муниципального образования «город Десногорска
Смоленской области, утвержденным Приказом
№ _____ от _____

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров теплоснабжения

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);

договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций);

устав товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива;

документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок 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 таких теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

