

**УЛЬЯНОВСКОЕ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
«ГОРОДСКАЯ ТЕПЛОСЕТЬ»**

**ПРИКАЗ**

«26» 12 2019г.

№ 363

г.Ульяновск

**Об утверждении Стандартов  
качества обслуживания потребителей**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.08.2019г. №1775-р Об отнесении муниципального образования «город Ульяновск» Ульяновской области к ценовой зоне теплоснабжения, а также в силу Федерального закона от 27.07.2010г. №190-ФЗ «О теплоснабжении»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией УМУП «Городская теплосеть» потребителей тепловой энергии.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор УМУП  
«Городская теплосеть»

С.Н.Тарасов

Утверждены приказом  
№ 363 от 26.12.2019  
УМУП «Городская теплосеть»

# **СТАНДАРТЫ**

**качества обслуживания единой теплоснабжающей  
организацией УМУП «Городская теплосеть»  
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 обеспечивающими потребителю возможность 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 при их личном присутствии (очное обслуживание потребителей), посредством телефонной связи и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочное обслуживание потребителей);
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;
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета тепловой энергии, теплоносителя, а также проведения проверки состояния указанных приборов учета;
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями;
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.

Приложение № 1 «Примерная форма договора теплоснабжения и поставки горячей воды жилищным организациям»

Приложение № 2 «Примерная форма договора теплоснабжения и поставки горячей воды организациям, финансируемым из бюджетов различного уровня»

Приложение № 3 «Примерная форма договора теплоснабжения и поставки горячей воды прочим потребителям»

## **1. Общие положения**

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией УМУП «Городская теплосеть» (далее – Предприятие, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарты) разработаны в связи с отнесением Распоряжением Правительства Российской Федерации от 09.08.2019г. № 1775-р муниципального образования «город Ульяновск» Ульяновской области к ценовой зоне теплоснабжения.

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги;

оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;

полноту, актуальность и достоверность информации;

многоканальность предоставления информации.

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в г. Ульяновск на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами.

1.4. При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными на Предприятии, регламентирующими деятельность в части обслуживания потребителей, и настоящими Стандартами, применяются положения и требования Стандартов.

## **2. Порядок заключения договора (контракта) теплоснабжения (далее - договора).**

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

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

- организации, финансируемые из бюджетов различного уровня;
- жилищные организации;
- население, проживающее в частных жилых домах;
- иные потребители.

2.3. После начала переходного периода в целях заключения договоров теплоснабжения в ценовых зонах теплоснабжения единая теплоснабжающая организация направляет потребителям информационное письмо о необходимости заключения (перезаключения) договоров теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией потребителями, для которых заключение таких договоров является обязательным.

2.4. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения являются предоставленные потребителем в течение 30 дней со дня получения информационного письма от единой теплоснабжающей организации заявка на заключение договора теплоснабжения и документы, необходимые для заключения договора теплоснабжения.

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

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, подлежит опубликованию на сайте «<http://www.utheploset.ru>».

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

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,

1) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) заявителя;

место нахождения организации (место жительства физического лица);

место нахождения 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.

В случае если единая теплоснабжающая организация приступает к предоставлению коммунальной услуги соответствующего вида собственникам и

пользователям помещений в многоквартирном доме, управляющая организация, товарищество или кооператив, осуществляющие управление многоквартирным домом, предоставляют единой теплоснабжающей организации следующие сведения:

фамилию, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии) каждого собственника и пользователя жилых помещений в многоквартирном доме, наименование (фирменное наименование) и место государственной регистрации юридического лица, контактный телефон, если собственником жилого помещения в многоквартирном доме является юридическое лицо;

адреса жилых помещений в многоквартирном доме, собственникам или пользователям которых предоставляются коммунальные услуги (отопление, горячее водоснабжение), с указанием общей площади жилого помещения, общей площади помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, а также количества лиц, постоянно проживающих в жилом помещении, и иных сведений, необходимых для расчета платы за коммунальные услуги (отопление, горячее водоснабжение);

сведения о наличии и типе установленных в жилых помещениях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, дате и месте их установки (введения в эксплуатацию), сроках поверки заводом-изготовителем или организацией, осуществлявшей последнюю поверку прибора учета, дате опломбирования приборов учета, на основании показаний которых производится расчет платы за коммунальные услуги, а также их показания за 12 расчетных периодов, предшествующих дате предоставления таких сведений;

сведения о составленных актах обследования на предмет установления наличия (отсутствия) технической возможности установки индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в жилых помещениях многоквартирного дома;

сведения о применении в отношении собственника или пользователя жилых помещений в многоквартирном доме мер социальной поддержки по оплате коммунальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

сведения о жилых помещениях, в отношении которых введено ограничение или приостановление предоставления соответствующей коммунальной услуги в случае, предусмотренном подпунктом "а" пункта 117 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением правительства РФ от 06.05.2011г. №354, на дату предоставления сведений, а также сведения об устранении оснований для введения такого ограничения или приостановления;

сведения о случаях, периодах и основаниях перерасчета размера платы за коммунальные услуги, предоставленные потребителю, копии документов, подтверждающих право потребителя на перерасчет размера платы в соответствии с настоящими Правилами, за предыдущие 12 месяцев;

реквизиты документов, подтверждающих право собственности на каждое жилое помещение в многоквартирном доме и (или) их копии (при их наличии).

2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:

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;

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;

доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;

для юридических лиц - копии учредительных документов;

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

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

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

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, и отсутствия их у единой теплоснабжающей организации указанная организация обязана в течение 10 рабочих дней со дня соответствующего обращения к ней заявителя самостоятельно за счет средств заявителя проверить наличие надлежащего подключения теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения и составить соответствующий акт о выполнении работ и согласовании подключения. При этом размер взимаемой с заявителя компенсации затрат единой теплоснабжающей организации на проверку наличия надлежащего подключения не может превышать 500 рублей за 1 объект.

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 30 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленной заявки и необходимых документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения - 2 экземпляра подписанного проекта договора теплоснабжения, либо 2 экземпляра дополнительного соглашения к действующему договору теплоснабжения.

2.10. В случае непредставления сведений и документов, указанных в пунктах 2.6 и 2.7 настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней со дня получения документов не в полном объеме направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 (десяти) рабочих дней. В случае непредставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6 и 2.7 настоящих Стандартов, в порядке, установленном настоящим пунктом Стандартов, или несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям ЕТО обязана по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомить заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

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

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

2.13. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются с даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения, либо действуют в соответствии с внесенными дополнительными соглашениями к ранее действующим договорам изменениями.

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



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

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

2.17. Договор теплоснабжения, заключенный после окончания переходного периода на определенный срок, считается продленным на 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.

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

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

2.20. Единая теплоснабжающая организация обеспечивает подачу горячей воды согласно п.5 Приложения №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354: температура - 60°C, допустимое отклонение температуры горячей воды составляет: в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) – не более чем на 5°C, в дневное время (с 5.00 до 0.00 часов) – не более чем на 3°C.

2.21. В ценовых зонах теплоснабжения единая теплоснабжающая организация в зоне своей деятельности обеспечивает соблюдение значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, включаемых в договор теплоснабжения.

Допустимая продолжительность отклонения значений параметров качества теплоснабжения за пределами диапазона значений параметров качества теплоснабжения определяется по соглашению сторон договора теплоснабжения в рамках следующих предельных значений:

- с 1-го по 4-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - от 4 до 24 часов включительно (единовременно);
- с 5-го по 6-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - от 4 до 18 часов включительно (единовременно);
- с 7-го по 8-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - от 4 до 12 часов включительно (единовременно);
- с 9-го по 10-й год, следующий за годом окончания переходного периода, - от 4 до 8 часов включительно (единовременно);
- с 11-го года, следующего за годом окончания переходного периода, - 4 часа (единовременно).

2.22. Допустимая продолжительность перерывов подачи горячей воды:

- для проведения плановых ремонтных работ в межотопительный период – 30 суток (для котельных «ЮРК», «Патронный завод»);
- для проведения плановых ремонтных работ в межотопительный период – 14 суток (для остальных теплоисточников);
- 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд;

допустимая продолжительность перерыва отопления:

- не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;
- не более 16 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12°C до нормативной температуры, указанной в пункте 15 Приложения №1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354;
- не более 8 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10°C до +12 °C;
- не более 4 часов одновременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8°C до +10 °C.

2.23. Подача нормативного (договорного) объема тепловой энергии потребителю осуществляется соразмерно температурному графику с поправкой на фактический расход теплоносителя.

2.24. Потребитель несет ответственность в соответствии с законодательством РФ за нарушение режима потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя, в том числе ответственность за нарушение условий о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя в границе балансовой принадлежности тепловых сетей.

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

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями договора.

3.2. Расчетный период по договору с первого по последнее число, включительно, текущего (календарного) месяца.

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления, а также проживающее в частных жилых домах) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за расчетным (если 10 число приходится на праздничные или выходные дни, то акт и счет-фактура должны быть предоставлены в первый день после праздников или выходных), под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя. Неполученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой или доставляются нарочно.

Исполнение потребителем платежного документа не освобождает его от обязательств по оплате потребленной тепловой энергии и/или горячей воды в установленные договором (контрактом) сроки.

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию и горячую воду потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) обязан ежемесячно не позднее 10-го рабочего дня месяца, следующего за расчетным периодом, получить в ЕТО счета-фактуру и Акт выполненных работ за поставленную энергию и горячую воду (далее Акт) в расчетном периоде (указанные документы выдаются на руки под роспись, лицу, являющемуся ответственным по настоящему договору, либо лицу, имеющему доверенность на получение счета-фактуры и Актов). В течение 3 (трех) рабочих дней подписать Акт и вернуть второй экземпляр в ЕТО либо предоставить мотивированный отказ от признания факта потребления указанного в Акте количества энергии и горячей воды полностью или частично. В случае несоблюдения потребителем установленных договором (контрактом) порядка и сроков оформления и возврата Акта, Акт считается принятым в редакции ЕТО, а обязательства ЕТО выполненными надлежащим образом, принятыми потребителем в полном объеме.

Неполученные потребителем счета-фактуры и Акты по истечении календарного месяца, следующего за расчетным, ЕТО вправе направить потребителю по почте.

3.5. При наличии у потребителя (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому ЕТО, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и Актов 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 (далее - Порядок), ЕТО в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и Актов потребителю в электронной форме в соответствии с утвержденным Порядком.

Потребитель в предусмотренный договором срок подписывает полученный Акт электронной цифровой подписью и направляет в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в ЕТО с соблюдением утвержденного Порядка.

При неполучении счета-фактуры в электронной форме на 10 рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, потребитель получает счет-фактуру в ЕТО на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором.

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

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

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

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

3.8. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, полученная сумма оплаты направляется в первую очередь на погашение задолженности за горячее водоснабжение (в том числе на оплату коммунальных ресурсов, потребляемых при использовании и содержании общего имущества в многоквартирном доме), после чего - на погашение оставшейся задолженности. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

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

3.10. ЕТО и потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) ежеквартально проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон. ЕТО ежеквартально в срок до 15 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, составляет акт сверки расчетов, подписанный со своей стороны, для потребителя. Потребитель обязан ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, получить в ЕТО указанный акт сверки, рассмотреть и подписать его и предоставить ЕТО подписанный со своей стороны акт сверки в срок до 25 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом. В случае несогласия потребителя с данными, указанными в акте сверки, потребитель обязан направить ЕТО в срок до 25 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. Предприятие публикует на сайте «<http://www.ulteploset.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 г. № 570.

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

5.1. Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в границах предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), исходя из экономически обоснованных различий в стоимости поставляемой потребителям тепловой энергии (мощности), в том числе по параметру схемы подключения теплопотребляющих установок потребителей тепловой энергии к системе теплоснабжения:

- подключение к коллекторам источников тепловой энергии (котельных);
- подключение к тепловым сетям единой теплоснабжающей организации;
- подключение к тепловым сетям теплосетевой организации.

5.2. Правила (особенности) ценообразования на тепловую энергию (мощность) для отдельных категорий потребителей определяются в соответствии с Положением о порядке определения цен на тепловую энергию (мощность) для отдельных категорий потребителей УМУП «Городская теплосеть» в границах предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденным приказом УМУП «Городская теплосеть».

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

## **6. Порядок организации обслуживания потребителей при их личном присутствии (очное обслуживание потребителей), посредством телефонной связи и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочное обслуживание 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» (заочное обслуживание потребителей).

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

6.3. Предоставление данных, предусмотренных п.6 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. №354, и разделом 2 настоящих Стандартов не требует согласия потребителя на передачу персональных данных с силу пункта 5 части 1 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных».

6.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурного подразделения Предприятия, расположенного по адресу: г.Ульяновск, переулок Молочный, д.11/27а:

Служба «Энергосбыт»

Часы работы офиса очного обслуживания потребителей (юридические лица): в рабочие дни: с 8:00 до 17:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00 по будням.

Прием граждан:

Вторник, четверг с 9:00 до 16:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00 по будням.

Платежные агенты: Отделения ООО «РИЦ-Ульяновск», ООО «Форвард-Инфо», ООО «СМУ»;

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

Почтовые отправления: 432071, г.Ульяновск, пер. Молочный, д.11/27а,

Адрес электронной почты: [gtsenergosbit@mail.ru](mailto:gtsenergosbit@mail.ru).

Телефоны отделов Предприятия:

Служба «Энергосбыт» - (8422) 32-83-01 (отдел по работе с юридическими лицами); (8422) 27-23-91 (отдел по работе с физическими лицами);

Юридический отдел - (8422) 27-33-31;

Режимно-наладочная служба - (8422) 27-18-66;

Диспетчерская служба - (8422) 44-62-69 (круглосуточно).

6.5.1. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

звонок потребителя;

прием звонка сотрудником;

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

6.5.2. Обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Предприятия.

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

регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;

обработка поступивших обращений потребителей.

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

6.6. В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей предприятие 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 сервиса и анализа полученных результатов.

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:

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

6.8.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;

сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;

составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;

сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;

сотрудник всегда первым приветствует потребителя;

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

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

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

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

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

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

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

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

**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 настоящими Стандартами.

7.2. Потребителям Предприятия обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные законодательством РФ сроки.

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

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

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

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.



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 осуществляет осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в Акт проверки, составляемый единой теплоснабжающей организацией и потребителем.

О времени проведения проверки единая теплоснабжающая организация уведомляет потребителя заблаговременно до проведения проверки.

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;

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. В случае отказа потребителя присутствовать при составлении Акта проверки или от его подписания, единая теплоснабжающая организация составляет Акт проверки самостоятельно с отметкой о факте отсутствия потребителя при составлении акта или его отказа подписать Акт.

## **8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета тепловой энергии, теплоносителя, а также проведения проверки состояния указанных 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 18.11.2013г. №1034, и другой действующей нормативной и технической документацией, проектным решением.

8.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя (в том числе горячей воды) осуществляет потребитель.

8.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от потребителя показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в сроки, установленные Договором, согласно графику, ежегодно разрабатываемого ЕТО, в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения и согласовании проекта, и в виде посуточной и часовой распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

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

8.4. При заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды населению при непосредственной форме управления единая теплоснабжающая организация принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя:

от потребителя - показания по индивидуальным (квартирным) приборам учета (водосчетчики, теплосчетчики);

от уполномоченного лица (либо старшим по дому, либо уполномоченным лицом обслуживающей организации) - показания по общедомовым приборам учета в виде распечатки суточных и часовых параметров тепловой энергии и массы теплоносителя (горячей воды).

8.5. Ответственность за достоверность представленных данных показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя несет потребитель и уполномоченное им лицо.

8.6. 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.

Периодическая проверка и допуск узла учета Потребителя в эксплуатацию осуществляется перед началом каждого отопительного периода в соответствии с Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя после проведения организационно-технических мероприятий по подготовке к предстоящему отопительному периоду. При этом проверка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.

8.7. ЕТО имеет право отказать Потребителю в приеме месячного отчета показаний приборов учета энергии, в следующих случаях:

а) отчет показаний приборов учета энергии не соответствует согласованной форме;

б) узел учета энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной энергии;

в) невыполнения предписаний ЕТО в части организации учета;

г) учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия Государственной поверки;

д) при неисполнении Потребителем установленных требований к определению (расчету) количества энергии;

е) в представленном Потребителем отчете содержатся недостоверные данные, свидетельствующие о неисправности прибора учета в истекшем расчетном периоде, о которой не было своевременно сообщено в ЕТО;

ж) при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных прибором учета, в том числе выход за пределы допустимой относительной погрешности.

8.8. 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 факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

8.9. При неисправности приборов учета, истечении их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки на срок до 15 суток, при своевременном оповещении о выходе узла учета из строя, для расчета энергии принимается среднесуточное количество энергии, определенное по приборам учета за время штатной работы в отчетный период, приведенное к среднесуточной температуре наружного воздуха за отчетный период.

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

- а) отсутствия приборов учета энергии;
- б) неисправности приборов учета свыше 15 суток в течение текущего месяца;
- в) выявления ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учета. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной Потребителю, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска прибора учета в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчетном месяце, следующем за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;
- г) отказа в принятии ЕТО к оплате месячного отчета показаний приборов учета энергии Потребителя в соответствии с условиями договора.

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

8.11. Урегулирование разногласий между ЕТО и Потребителем, возникших при рассмотрении отчета за потребленную энергию, осуществляется на основании предоставленных Потребителем в ЕТО протокола Государственной поверки приборов, входящих в узел учета Потребителя и архивных данных за требуемый ЕТО период.

8.12. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учета потребителя для проверки исправности приборов учета, сохранности контрольных пломб и 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.

8.13. При установке общедомового, общего (квартирного) прибора учета расхода энергии и теплоносителя (горячей воды) уполномоченное лицо потребителя производит вызов представителя ЕТО в письменной форме для проверки приборов учета. При отсутствии замечаний составляется и подписывается двухсторонний Акт ввода в эксплуатацию узла учета. С момента подписания Акта без замечаний обсеми

сторонами, учет энергии и теплоносителя (горячей воды) осуществляется с учетом показаний данного прибора учета.

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

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

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

Комиссия создается владельцем узла учета.

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

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

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

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

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

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

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

8.18. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

а) соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;

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

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

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

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

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

8.21. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется. Пломбирование узла учета осуществляется представителем теплоснабжающей организации совместно с представителем потребителя, у которого установлен узел учета.

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

8.23. В случае наличия у членов комиссия 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 (протокол) о выявленных недостатках, в котором приводится полный перечень выявленных недостатков и сроки по их устранению.

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, включающий порядок 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, 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 каждому объекту 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 согласованию 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 в зоне деятельности ЕТЮ, 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 пучки, 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.

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

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

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

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

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

д) для юридических лиц - копии учредительных документов.

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

10.4. Единая теплоснабжающая организация эксплуатирует муниципальные теплоисточники, проектируемые как квартальные теплоисточники, под определенную зону застройки. Диаметры тепловых сетей от теплоисточников соответствуют расчетным тепловым нагрузкам, подключенным к теплоисточнику.

10.5. Теплоснабжающая организация выдает условия технической возможности на обращение заявителя о подключении к системе теплоснабжения 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 10.1 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.

10.7. В случае представления сведений и документов, предусмотренных пунктами 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, в полном объеме, ЕТО в течение 14 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю условия технической возможности на подключение к тепловым сетям теплоисточников в зоне размещения объекта в 1 экземпляре. Технические условия на установку прибора коммерческого учета тепла на границе раздела с потребителем являются обязательным приложением.

10.8. 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.

10.9. Техническая возможность подключения существует при одновременном наличии резерва пропускной способности тепловых сетей, обеспечивающего передачу необходимого объема тепловой энергии, теплоносителя, и резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.

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

10.11. Заявитель, согласно выданных условий технической возможности, разрабатывает проектную документацию, представляет на согласование в теплоснабжающую организацию. При этом предварительные схемы подключения согласовываются с теплоснабжающей организацией необходимое количество раз. Процедура согласования осуществляется без взимания платы.

10.12. Заявитель согласовывает проектную документацию с владельцами инженерных коммуникаций, находящимися в охральной зоне строительства, а также с правообладателями земельных участков, расположенных в зоне строительства, и представляет в теплоснабжающую организацию согласованный вариант проектной документации.



10.13. Единая теплоснабжающая организация на договорной основе с Заявителем может оказать услуги по строительству, реконструкции тепловых сетей, теплоисточников, согласно выданных условий технической возможности.

10.14. Не допускается отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении (технологическом присоединении) теплопотребляющих установок, находящихся в пределах расстояния от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение (технологическое присоединение), определенного правилами подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

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

10.16. Единая теплоснабжающая организация после выполнения Заявителем условий технической возможности в полном объеме выдает справку об их выполнении.

10.17. Заявитель оформляет исполнительную документацию, согласовывает ее с Единой теплоснабжающей организацией и получает разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки по постоянной схеме в Управлении Ростехнадзора.

10.18. Договор на теплоснабжение с УМУП «Городская теплосеть» заключается после обращения Заявителя в Единую теплоснабжающую организацию и предоставления пакета документов в полном объеме.

---