


Утверждаю:

№-0 Первый заместитель
генерального директора –
главный инженер



Е.Б. Лукин

29. Октября 2020г.

СТАНДАРТЫ

**качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
АО «РКЦ «Прогресс» потребителей тепловой энергии в ценовой
зоне теплоснабжения г. Самара в системе теплоснабжения ЛОЦ
«Космос».**

Содержание

1. Общие положения.
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.
4. Порядок опубликования на сайте Общества в информационно–телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).
5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).
6. Порядок организации обслуживания потребителей.
7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.
8. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учета.
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями.
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.
11. Приложение № 1. Формы договоров теплоснабжения
12. Приложение № 2. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией АО «РКЦ «Прогресс» (далее – Общество, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ "О теплоснабжении" в связи с отнесением распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2020 года № 1518–р городского округа Самара 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.

Настоящие Стандарты могут быть изменены и дополнены по решению ЕТО, с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц.

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

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

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

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

- население при непосредственной форме управления;
- исполнители коммунальных услуг.

2.3. Договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией и исполнителем коммунальных услуг заключается в предусмотренных законом случаях и в порядке, установленном Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124 (далее – Правила № 124).

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами–потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными

постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354).

В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1) – 41(5) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила № 808).

2.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет единой теплоснабжающей организации заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям подпункта 2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов, с приложением документов, указанных в Перечне документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение № 2 к настоящим Стандартам, далее – Перечень).

Заявка может быть подана непосредственно по адресу нахождения Общества, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов.

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

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество) заявителя;
- место нахождения организации (место жительства физического лица);
- место нахождения теплотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплотребляющих установок по каждой теплотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- срок действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан–потребителей);
- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

2.6. В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пункте 2.5. настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 рабочих дней с момента получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.7. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней с момента получения надлежащим образом оформленной заявки и необходимых документов

направляет заявителю 2 (два) экземпляра подписанного проекта договора. Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня поступления проекта договора обязан подписать договор и 1 (один) экземпляр договора вернуть единой теплоснабжающей организации.

2.8. В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5 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.

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

а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;

б) каждым владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;

в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;

г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

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

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

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

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

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

Расчетный период для оплаты за тепловую энергию устанавливается равным календарному месяцу.

В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления) самостоятельно в ЕТО на 5 рабочий день месяца, следующим за расчетным, под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежных документов в адрес потребителя.

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

3.1.1. В отношении юридических лиц (исполнителей коммунальных услуг) ЕТО оформляет акт поданной – принятой тепловой энергии за фактически принятое количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель и счет – фактуру.

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями, а в отношении исполнителей коммунальных услуг также, по соглашению Сторон, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе путем уступки в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в пользу ЕТО прав требования к собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений многоквартирного дома и (или) жилого дома, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг.

При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель (исполнитель коммунальных услуг) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного ЕТО счета – фактуры).

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

3.1.3. Исполнитель коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства производит оплату в следующем порядке:

- платежи за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в пользу ЕТО не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления потребителю платежей от потребителей коммунальных услуг (пункт 6 Требований к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253);

- окончательный расчет за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем (пункт 25 Правил № 124).

3.1.4. Исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию и (или) теплоноситель в целях содержания общего имущества многоквартирного дома, рассчитываются путем перечисления денежных средств на расчетный счет единой теплоснабжающей организации в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем.

3.2. Платежные документы на оплату коммунальных услуг, направленные по электронной почте, считаются надлежащим образом доставленными потребителю на следующий календарный день после их отправления ЕТО на адрес электронной почты, предоставленный потребителем.

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

3.2.2. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем единой теплоснабжающей организации в порядке и сроки, которые установлены Правилами № 354.

3.2.3. Оплата может осуществляться различными способами – путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным согласованным сторонами способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.3. В случае если объем фактического потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя за истекший месяц меньше объема, определенного в соответствии с порядком, предусмотренным договором теплоснабжения, излишне уплаченная сумма зачисляется в счет погашения задолженности (при наличии) или в счет оплаты ресурсов за следующий расчетный период.

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

4.1 Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, публикуется в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте АО «РКЦ «Прогресс» по адресу <https://www.samspace.ru/>, не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

4.2 Архив информации о размере предельного уровня цен на тепловую энергию (мощность) доступен для просмотра в течение 5 лет с даты публикации.

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

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

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

5.2. Цена на тепловую энергию (мощность) для населения и потребителей, приравненные к категории населения во втором полугодии 2020 года определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), утвержденному органом регулирования на период с 01.07.2020г. по 31.12.2020г.

Начиная со первого полугодия 2021г. цена на тепловую энергию (мощность) в первом полугодии очередного календарного года не превышает цену на тепловую энергию (мощность) во втором полугодии предшествующего календарного года.

Цена на тепловую энергию (мощность) на второе полугодие очередного календарного года не превышает цену на тепловую энергию (мощность), определенную в договоре теплоснабжения на первое полугодие данного календарного года и проиндексированную с использованием прогнозного показателя размера индексации цены на тепловую энергию согласно прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации. При этом проиндексированная цена на тепловую энергию (мощность) на второе полугодие не может превышать предельный уровень цены, утвержденный на второе полугодие того же календарного года органом исполнительной власти субъекта РФ в области регулирования цен (тарифов).

5.3. Особенности установления цен и тарифов на тепловую энергию, используемую для нужд горячего водоснабжения.

5.3.1. Цена на тепловую энергию, используемую для подогрева горячей воды, поставляемой с использованием закрытых систем теплоснабжения, определяется для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены (подразделы 5.2).

6. Порядок организации обслуживания потребителей

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- порядок очного и заочного обслуживания потребителей, включая перечень офисов очного обслуживания с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей;
- типовой алгоритм обслуживания потребителя;
- принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);
- организацию обратной связи с потребителем.

6.1. Порядок организации очного обслуживания потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений Общества, расположенных по адресу: г. Самара, Красноглинский район, п. Прибрежный, ул. Прибрежная, 55.

Г. Самара, ул. Земеца, 18б, стр.9.

Часы работы офисов очного обслуживания потребителей:

В рабочие дни с 08:00 до 12:00 (без перерыва).

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

6.2. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

Почтовые отправления: 443009, г. Самара, ул. Земеца, 18.

Адрес электронной почты: Buyanova.SV@samspace.ru

Часы заочного обслуживания потребителей по средствам телефонной связи:

Тел. 228-67-05, 97743-00

В рабочие дни: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Круглосуточно (диспетчерская служба): 977-48-85.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

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

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

В случае обращения потребителя по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета и (или) адрес объекта теплоснабжения.

На адрес электронной почты Buyanova.SV@samspace.ru, потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения.

Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящих Стандартов и в установленные законодательством сроки.

6.3. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей.

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники Компании, к которым предъявляются следующие требования:

- речь сотрудников Общества вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Общества всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Общества внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Компании, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;
- сотрудники Общества относятся ко всем потребителям равно и выдержано вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- сотрудники Общества в процессе общения обращаются к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

Максимальная продолжительность времени обслуживания потребителей не превышает 30 минут.

6.5. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

Потребителю на информационных стендах или посредством личного контакта с сотрудником структурного подразделения Общества обеспечивается возможность ознакомления с информацией о работе Общества и о взаимодействии с потребителем, в том числе по вопросам: заключения и исполнения договора теплоснабжения, предоставления информации о ценах (тарифах) на товары и услуги, предоставляемые Общества, а также о параметрах непрерывности и качества теплоснабжения потребителей.

В зависимости от вида обращения сотрудники Общества осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- 1) Прием звонка сотрудником.
- 2) Предоставление сотрудником информации по запросу потребителя.
- 3) Если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи.
- 4) Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящими Стандартами и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

6.6 Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

- 1) Поступление и регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции, обработка поступившего обращения потребителя:

- 2) первичная обработка обращений (направление их на исполнение, направление исполненного обращения в дело, а также информирование руководства о состоянии работы по исполнению обращений потребителя);
- 3) рассмотрение обращения и подготовка ответа;
- 4) регистрация и направление ответа потребителю.

Оригиналы документов по заявкам потребителей, копии которых направлены в Общество посредством электронной почты, должны быть представлены в Общество в установленные сроки с даты направления заявки.

6.7. Организация обратной связи с потребителем.

Обслуживание потребителей основано на принципе "обратной связи" и предполагает необходимые корректировки в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания потребителей, в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной тепловой энергии и (или) прекращении поставки тепловой энергии (теплоносителя), в ответ на претензии и жалобы потребителей на действия Общества (в том числе по вопросам качества обслуживания потребителей), а также в связи с иными обращениями потребителей.

У потребителя имеется возможность обращения в Общество следующими способами:

По телефону: 228-67-05, 977-43-00. Посредством факса: 8 (8422) 63-67-28;

Посредством электронной почты: Buyanova.SV@samspace.ru;

Через сайт Компании в сети "Internet": <http://samspace.ru/>;

Путем направления письменного обращения на адрес Общества: 443009, Российская Федерация, Самарская область, г. Самара, ул. Земеца, 18.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

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

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Общества 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.

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

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

7.2. Потребителям Общества 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 по адресу, указанному потребителем.

Рассмотрение обращений (жалоб) производится на основании принципов объективности, обоснованности и добросовестности потребителя.

При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, 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 нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Общества, а также членов их семей. Соответствующие обращения остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны потребителем.

7.4. 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 ЕТО уведомляет потребителя не позднее чем за 15 минут до проведения проверки.

В акте проверки указывается:

- показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;

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

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

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

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

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

8.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии и теплоносителя осуществляется по показаниям приборов учета, допущенных в эксплуатацию представителем единой теплоснабжающей организации (либо уполномоченной ею организацией), в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении", Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034 (далее – Правила № 1034), а также действующей нормативной и технической документацией, условиями заключенных договоров теплоснабжения.

8.2. Снятие и прием показаний 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.

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

8.4. ЕТО принимает от потребителя показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 23 до 25 числа текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

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

8.5. При заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды населению при непосредственной форме управления ЕТО принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 23 до 25 числа текущего месяца:

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

От уполномоченного лица (либо старшего по дому, либо уполномоченного лица обслуживающей организации) – показания по общедомовым приборам учета в виде ежесуточного журнала и накопительных значений тепловой энергии и массы теплоносителя (горячей воды).

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

8.6. 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.

8.7. Узел учета тепловой энергии и (или) теплоносителя 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.

Допуск в эксплуатацию узла учета потребителя осуществляется перед началом каждого отопительного периода в соответствии с Правилами №1034 после проведения организационно-технических мероприятий по подготовке к предстоящему отопительному периоду. Приемка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.

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

А) Отчет показаний приборов учета энергии не соответствует согласованной форме;

Б) Узел учета тепловой энергии и (или) теплоносителя не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной тепловой энергии;

В) невыполнения предписания ЕТО в части организации учета;

Г) учет теплоснабжения 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 приборов учета, в том числе выход за пределы допустимой относительной погрешности.

8.9. Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние принадлежащих ему приборов (узлов) учета, а также устройств сбора и передачи данных ЕТО, установленных на принадлежащих ему приборах учета, за сохранность пломб на средствах измерений и устройствах, входящих в состав узлов учета.

Ремонт и замена приборов (узлов) учета потребителя производится за счет потребителя. Установка (переустановка), замена и снятие приборов (узлов) учета производится только в присутствии представителя ЕТО.

8.10. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ЕТО не

позднее, чем в рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в ЕТО вместе с Отчетом о теплотреблении за соответствующий расчетный период.

8.11. При неисправности приборов учета, истечении их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверок на срок до 15 суток, для расчета энергии принимается среднесуточное количество энергии, определенное по приборам учета за время штатной работы в отчетном периоде, приведенное к среднесуточной температуре наружного воздуха за отчетный месяц.

8.12. 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 течении текущего месяца;

В) выявлении ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификаций 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) отказ 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 Минстроя 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 от 30.12.2008г. №325, а так же действующими нормативно-правовыми актами РФ, регламентирующими порядок определения количества энергии.

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

8.14. ЕТО имеет право к беспрепятственному 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.

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

Уполномоченное лицо потребителя обязано повторно осуществить допуск представителя ЕТО к узлу учета тепловой энергии и (или) теплоносителя за месяц до истечения срока действия Акта допуска узла учета в эксплуатацию, о чем составляется соответствующий

акт повторного допуска. Проверка осуществляется по заявке уполномоченного лица потребителя.

8.15. 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.

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

- А) представитель ЕТО;
- Б) представитель потребителя;
- В) представитель организации, осуществляющей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.

Комиссия создается владельцем узла учета.

8.17. 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) свидетельство 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, исключаяющую несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- Д) почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течении 2 суток (для объектов с горячим водоснабжением – 7 суток).

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

8.19. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

- А) соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящему Регламенту;
- 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, определенных договором и условиям подключения к системе теплоснабжения.

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

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

8.22. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узел учета пломбируется.

Пломбирование узла учета осуществляется:

А) представителем ЕТО в случае, если узел учета принадлежит потребителю;

Б) представителем потребителя у которого установлен узел учета.

8.23. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировки подлежат места подключения первичных преобразователей, разъем 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.

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

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

9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями

9.1. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

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

10.1. Заявители вправе обратиться в ЕТО:

а) с заявкой на подключение к системе теплоснабжения в целях заключения договора о подключении (технологическом присоединении) (далее - договор о подключении);

б) с запросом о выдаче ТУ;

в) с запросом о выдаче ПКУ.

Заявка и(или) запрос могут быть поданы одним из следующих способов:

- в бумажном виде нарочно по адресу: 443009, г.Самара, ул.Земеца,18;

- в бумажном виде путем направления почтового отправления по адресу: 443009, г.Самара, ул.Земеца,18;

Шаблоны заявок, требования к составу и содержанию документов, прилагаемых к заявкам, опубликованы на официальном сайте ЕТО, по ссылке https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

10.2. При отсутствии полного пакета документов ответственный сотрудник в течение 3 (трёх) рабочих дней после дня поступления заявки и (или) запроса направляет официальное уведомление Заявителю, обеспечивает взаимодействие с Заявителем,

может оказать консультационную поддержку по заполнению заявки, формированию пакета документов.

10.3. Не допускается отказ со стороны ЕТО заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, и которая находится в зоне эксплуатационной ответственности ЕТО.

10.4. Порядок выдачи технических условий.

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

Полученные запросы рассматриваются ответственным сотрудником.

При наличии полного пакета документов ответственный сотрудник направляет заявителю в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с даты поступления запроса ТУ либо мотивированный отказ в случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения.

При отсутствии технической возможности подключения заявитель может обратиться к ЕТО за предварительной оценкой условий по созданию технической возможности (ПКУ). ЕТО в этом случае вправе выдать заявителю ПКУ. Срок выдачи ПКУ составляет 7 (семь) рабочих дней со дня поступления обращения.

За 1 (один) месяц до наступления предполагаемого срока прекращения обязательств по выданным ТУ ответственный сотрудник связывается с заявителем и сообщает о необходимости подачи заявки на подключение или прекращении обязательств по резервированию нагрузки в отношении данного объекта заявителя.

10.5. Порядок рассмотрения заявок на подключение и заключение договора.

10.5.1. Рассмотрение заявок на подключение.

Полученные заявки на подключение рассматриваются ответственными сотрудниками. Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения заявителем ТУ.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации. В случае отсутствия технической возможности ответственный сотрудник в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения направляет Заявителю письмо с предложением выбрать один из следующих вариантов подключения:

- подключение будет осуществлено за плату, установленную в индивидуальном порядке, без внесения изменений в инвестиционную программу ЕТО и с последующим внесением соответствующих изменений в схему теплоснабжения в установленном порядке;
- подключение будет осуществлено после внесения изменений, необходимых для создания технической возможности, в инвестиционную программу ЕТО и в схему теплоснабжения в установленном порядке.

В случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заявителем письма с предложением выбрать один из возможных вариантов подключения, от Заявителя не поступил ответ о выборе варианта подключения и не поступил отказ от подключения, ответственный сотрудник письменно уведомляет Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней о приостановлении работ по заявке.

В случае поступления в установленный срок сообщения заявителя о выборе варианта подключения, дальнейший порядок подключения определяется в зависимости от выбранного варианта подключения с учетом требований действующего законодательства.

При выявленном отсутствии технической возможности подключения в зависимости от выбранного варианта подключения ЕТО:

инициирует обращение в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на реализацию государственной политики в сфере теплоснабжения, или орган местного самоуправления с предложением о включении в утвержденную или подлежащую утверждению схему теплоснабжения мероприятий по обеспечению технической возможности подключения к системе теплоснабжения объекта заявителя или проводит окончательный расчет стоимости подключения с учетом компенсации затрат на создание технической возможности.

10.5.2. Порядок заключения договора:

По договору о подключении ЕТО принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления подключения.

При поступлении заявки на подключение от Заявителя в бумажном виде – подписанный со стороны ЕТО договор передается Заявителю нарочно или путем направления заказного письма с уведомлением на почтовый адрес Заявителя.

Подписанный со стороны ЕТО договор о подключении в 2-х экземплярах направляется Заявителю не позднее 30 рабочих дней с момента поступления заявки на подключение, за исключением случаев:

- когда для осуществления подключения требуется письменное согласие смежной сетевой организации на подключение объекта через принадлежащие ей тепловые сети или источники тепловой энергии;
- когда Заявителем выбран вариант обеспечения технической возможности посредством внесения изменений в схему теплоснабжения.

В случае если для осуществления подключения требуется письменное согласие смежной сетевой организации на подключение объекта через принадлежащие ей тепловые сети или источники тепловой энергии срок направления оферты договора о подключении увеличивается соразмерно сроку ответа смежной сетевой организации.

В случае выбора Заявителем варианта обеспечения технической возможности посредством внесения изменений в схему теплоснабжения, срок направления оферты договора о подключении увеличивается соразмерно сроку принятия решения о внесении изменений в схему теплоснабжения.

В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после направления ЕТО оферты договора от Заявителя не поступит подписанный экземпляр договора о подключении, либо уведомление о намерении заключить указанный договор на иных условиях с приложением к указанному договору протокола разногласий, либо уведомление об отказе от подписания указанного договора, ответственный сотрудник напоминает Заявителю о необходимости направить в адрес ЕТО указанную информацию.

В случае, если в течение 30 (тридцати) дней с момента направления ЕТО оферты договора о подключении от Заявителя не получен подписанный экземпляр договора о подключении, либо уведомление о намерении заключить указанный договор на иных условиях с приложением к указанному договору протокола разногласий, либо уведомление об отказе от подписания указанного договора, ответственный сотрудник аннулирует заявку на подключение и уведомляет об этом Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней.

При поступлении в адрес ЕТО протокола разногласий к договору о подключении, ответственный сотрудник в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет согласованный протокол разногласий или протокол урегулирования разногласий. Заявителю рекомендуется направлять протокол разногласий с обоснованием предлагаемых изменений в договор.

При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок, заявитель вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

10.5.3. Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

- перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;
- срок подключения;
- размер платы за подключение;
- порядок и сроки внесения заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точек подключения;
- условия и порядок подключения внутриплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;
- обязательства заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;
- ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении.

Типовая форма договора опубликована на официальном сайте ЕТО по адресу: https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/ в разделе: «Потребителям энергоресурсов».

10.5.4. Срок договора о подключении.

Нормативный срок подключения не может превышать 18 месяцев со дня заключения договора о подключении, если более длительные сроки не указаны в заявке Заявителя.

В случае если в схеме теплоснабжения и в соглашении об исполнении схемы теплоснабжения для выполнения мероприятий, направленных на обеспечение подключения, а также для обеспечения технической возможности подключения указаны более длительные сроки, срок подключения не должен превышать 3 лет.

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

10.5.5. Особые случаи.

Заявитель имеет право самостоятельного выполнения мероприятий (в том числе технических) по подключению за границами принадлежащего ему земельного участка, а в случае подключения многоквартирного дома – за пределами сетей инженерно – технического обеспечения дома. Уведомление о намерении воспользоваться указанным правом должно быть направлено в адрес ЕТО одновременно с подачей заявки на подключение.

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

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

Заявитель имеет право осуществить подключение к системе теплоснабжения путем перераспределения в свою пользу мощности, используемой другими лицами. Возможность уступки между сторонами определяет ЕТО при оценке технической возможности подключения. Уступка возможна только при наличии согласия лица, использующего мощность на момент обращения за уступкой. В указанных случаях стоимость подключения заявителя определяется в индивидуальном порядке.

10.5.6. Порядок определения платы за подключение.

Плата за подключение к системам теплоснабжения устанавливается по соглашению ЕТО и Заявителя.

ЕТО публикует в сети "Internet" размер платы за подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения на сайте ЕТО по адресу http://samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

Размер платы за подключение рассчитывается аналогично принципам расчета платы за подключение на единицу мощности подключаемой нагрузки, указанным в приказе ФСТ России от 13 июня 2013 г. № 760-э "Об утверждении методических указаний по расчету регулируемых цен (тарифов) в сфере теплоснабжения", и дифференцируется по категориям заявителей, величине подключаемой нагрузки, типу и диаметру прокладки тепловых сетей, строительство которых необходимо для осуществления подключения, а также исходя из необходимости строительства тепловых пунктов и наличия этапов подключения (наличия нескольких последовательно подключаемых объектов в одной заявке на подключение).

Установлены следующие категории Заявителей.

- Юридические лица;
- Застройщики объектов жилой недвижимости (в том числе со встроенными нежилыми помещениями);
- Застройщики коммерческой недвижимости и объектов промышленного назначения;
- Застройщики объектов социального назначения, передаваемых в государственную собственность;
- Индивидуальные предприниматели и физические лица.

ЕТО является плательщиком налога на добавленную стоимость.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, не требующего мероприятий по строительству или реконструкции тепловой сети или источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения Заявителя, ЕТО осуществляет подключение к системам теплоснабжения по стоимости, определенной исходя из подключаемой нагрузки и платы за подключение, обеспечивающей компенсацию издержек на проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, требующего мероприятий по строительству или реконструкции тепловой сети или источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения Заявителя, ЕТО осуществляет подключение к системам теплоснабжения по стоимости, определенной исходя из подключаемой нагрузки и платы за подключение, обеспечивающей компенсацию издержек на строительство или реконструкцию тепловой сети или источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения Заявителя, проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

Плата за подключение может быть сформирована с учетом цены подключения на сопоставимых рынках, если таковые есть.

В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения ЕТО осуществляет расчет платы, обеспечивающей компенсацию расходов ЕТО на создание технической возможности в соответствии с укрупненным сметным расчетом расходов на строительство и реконструкцию источников теплоснабжения, а также реконструкцию существующей тепловой сети.

ЕТО производит расчет платы за подключение в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Стандарта и направляет его Заявителю в составе оферты договора. Заявитель вправе представить мотивированные разногласия о стоимости договора.

В случае если Заявитель и ЕТО не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 – 12 статьи 14 Федерального закона "О теплоснабжении", а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. N 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации расходов, подлежащих учету при установлении индивидуальной платы за подключение (в том числе средства на строительство и реконструкцию источников теплоснабжения, а также реконструкцию существующей тепловой сети).

10.6. Порядок исполнения договора, проверки выполнения условий подключения и оформление акта о подключении.

ЕТО обязана:

- осуществить действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта и подаче тепловой энергии не позднее установленной договором о подключении даты подключения;
- принять предложения о внесении изменений в договор о подключении либо отказать в их принятии в течение 30 календарных дней со дня получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию на подключаемый объект;
- проверить выполнение заявителем условий подключения и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течение 5 рабочих дней со дня получения от заявителя уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя. По итогам проверки составить и подписать акт о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя;
- осуществить, не позднее установленной договором о подключении даты подключения (но не ранее подписания акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя), действия по подключению к сети инженерно-технического обеспечения внутриплощадочных или внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта (если эта обязанность в соответствии с договором о подключении возложена на исполнителя) или направить уведомление о необходимости указанных действий в адрес заявителя.

ЕТО имеет право:

- участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения (при выполнении работ силами Заявителя);
- изменять дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если заявитель не предоставил ЕТО в установленные договором на подключение сроки возможность осуществить проверку

готовности внутримплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению и подаче тепловой энергии и опломбирование установленных приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах. При этом дата подключения не может быть позднее исполнения заявителем указанных обязательств.

Заявитель обязан:

- выполнить установленные в договоре о подключении условия подготовки внутримплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению;
- представить ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и о сетях инженерно-технического обеспечения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- направить ЕТО предложение о внесении изменений в договор о подключении в случае внесения изменений в проектную документацию на строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта, влекущих изменение указанной в договоре о подключении нагрузки;
- обеспечить доступ исполнителя для проверки выполнения условий подключения и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- внести плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

Заявитель имеет право получить в случаях и в порядке, которые установлены договором о подключении, информацию о ходе выполнения предусмотренных указанным договором мероприятий по созданию (реконструкции) тепловых сетей.

ЕТО осуществляет контроль за выполнением мероприятий по подключению без взимания дополнительной платы.

10.7. Особенности заключения договора теплоснабжения по завершению действий по подключению объекта к системе теплоснабжения.

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

Стороны договора о подключении, за исключением случая, предусмотренного в предыдущем абзаце настоящего Стандарта, вправе по соглашению сторон включить в него обязательства по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

После подписания акта о подключении Заявитель направляет в адрес ЕТО дополнительную документацию для заключения договора теплоснабжения, предусмотренную Правилами № 808, и опубликованную на официальном сайте ЕТО по адресу http://samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

В течение 10 рабочих дней после получения полного комплекта документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, ответственный сотрудник направляет оферту договора теплоснабжения и сообщает контактную информацию сотрудников, ответственных за заключение и сопровождение договора теплоснабжения.

10.8. Восстановление (переоформление) ранее выданных условий подключения.

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

Заявитель и ЕТО в целях переоформления условий подключения, заключают договор о восстановлении (переоформлении) условий подключения к системе теплоснабжения.

Срок проведения мероприятий составляет 30 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения. Срок проведения мероприятий составляет 20 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения, если Заявителем в целях переоформления условий подключения была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель в целях переоформления условий подключения обязан компенсировать ЕТО затраты на восстановление (переоформление) документов на основании заключенного договора. При этом размер компенсации указанных затрат не может превышать 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления (переоформления) условий подключения.

Приложение № 1

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией АО «РКЦ «Прогресс» потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения г. Самара в системе теплоснабжения ЛОЦ «Космос».

Формы договоров теплоснабжения.

1.1. Типовой договор на отопление размещен на официальном сайте ЕТО по адресу:

https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/

1.2. Типовой договор на техприсоединение к системе теплоснабжения размещен на официальном сайте ЕТО по адресу:

https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/

Приложение № 2

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией АО «РКЦ «Прогресс» потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения г. Самара в системе теплоснабжения ЛОЦ «Космос».

1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, должна содержать сведения, указанные в подпункте 2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов;
- 1.2. Перечень документов при подключении к системе теплоснабжения размещен на официальном сайте ЕТО по адресу:
https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/