

СТАНДАРТ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
ООО «УК «Новая территория» потребителей тепловой энергии
(утвержден приказом № 26 от 10.08.2026г.)

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Порядок заключения договора теплоснабжения	4
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами	7
4. Порядок опубликования на сайте в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	9
5. Правила ценообразования. Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	10
6. Порядок организации обслуживания потребителей.....	20
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	233
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	255
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	27
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение	28
Приложение №1 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения	40

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «УК «Новая территория» (далее – Компания, единая теплоснабжающая организация, ЕТО, Предприятие) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Предприятия в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ "О теплоснабжении" и других нормативно-правовых актов, принятых в его развитие (включая Правила организации теплоснабжения в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

1.2. Настоящий Стандарт обеспечивает:

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

Настоящий Стандарт может быть изменен и дополнен по решению ЕТО, с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц, изменений законодательства РФ.

В случае внесения изменений и (или) дополнений в Стандарт, ЕТО заблаговременно публикует Стандарт в новой редакции на официальном сайте с указанием срока вступления в силу изменений и (или) дополнений.

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

1.4. Реализация разделов 2–9 Стандарта полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров.

1.5. Термины и определения.

Правила подключения - Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденные Правительством Российской Федерации.

Потребитель (клиент) - физическое или юридическое лицо, приобретающее тепловую энергию (мощность), теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг. К потребителю (клиенту) относится, в том числе, теплосетевая организация в отношении поставки тепловой энергии для целей компенсации потерь в принадлежащих ей объектах тепловой сети.

Заявитель – лицо, имеющее намерение заключить с ЕТО договор теплоснабжения и (или) подключить объект (здание, строение, сооружение или иной объект капитального

строительства, на котором предусматривается потребление/изменение потребления тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии) к системе теплоснабжения, а также теплоснабжающие, теплосетевые организации (далее – смежные организации) в случаях, предусмотренных Правилами подключения.

Подключение к системе теплоснабжения – совокупность организационных и технических действий, дающих возможность подключаемому объекту после подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения потреблять тепловую энергию из этой системы теплоснабжения, обеспечивать передачу тепловой энергии по смежным тепловым сетям или выдавать тепловую энергию, производимую на источнике тепловой энергии, в систему теплоснабжения.

Заявка на подключение – письменное обращение заявителя, содержащее предусмотренный Правилами подключения комплект документов и сведений, необходимых для заключения договора о подключении.

Технические условия подключения (далее - ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации и Правилами подключения, используемый в целях архитектурно-строительного проектирования объекта капитального строительства, содержащий технические требования для подключения объекта капитального строительства (в том числе требования к узлу учета тепловой энергии) и являющийся обязательным приложением к договору на подключение (технологическое присоединение).

Информация о возможности подключения - документ, содержащий сведения о возможности подключения объекта капитального строительства в рамках запрошенной заявителем тепловой нагрузки, а также сведения об организации, представившей такую информацию.

Иные термины и понятия, применяемые в настоящем Стандарте, используются в соответствии с действующим законодательством о теплоснабжении.

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.

По договору теплоснабжения единая теплоснабжающая организация обязуется поставить тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель, а потребитель тепловой энергии обязан принять и оплатить тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель, соблюдая режим потребления тепловой энергии (далее - договор теплоснабжения).

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с примерной формой договора, являющейся Приложением № 1 к настоящему Стандарту.

К договору теплоснабжения прилагаются акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и акт разграничения эксплуатационной ответственности сторон. Условия договора теплоснабжения не должны противоречить документам на подключение теплопотребляющих установок потребителя.

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

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами–потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354). В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1)–41(5) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила № 808).

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

Заявка может быть подана непосредственно в офис, или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, или с использованием электронного документооборота.

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 теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой теплопотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- договорный объем потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя в течение срока действия договора или в течение 1-го года действия договора, если договор заключается на срок более 1 года, а в ценовых зонах теплоснабжения 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 заявке на заключение договора теплоснабжения рекомендуется также указывать информацию о реквизитах организации (ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО, ОКВЭД, банковские реквизиты, телефон, сайт, адрес электронной почты), месте нахождения организации (фактический и почтовый адреса, место жительства физического лица), желаемом варианте связи (почтовые отправления, система ЭДО, прочие), а также контактную информацию руководителей/ответственных исполнителей организации.

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

2.7. Единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежащим образом оформленной заявки и необходимых документов направляет заявителю 2 (два) экземпляра подписанного проекта договора. Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня поступления проекта договора обязан подписать договор и 1 (один) экземпляр договора вернуть единой теплоснабжающей организации.

2.8. В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5 настоящего Стандарта, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о 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 теплоснабжения за исключением договоров, заключенных в соответствии с частями 2.1– 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10, частью 9 статьи 23 Федерального закона от 27.07.2010 № 190 –ФЗ "О теплоснабжении".

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

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

2.11. Перечень документов необходимых для заключения договора теплоснабжения, является приложением к настоящему стандарту и публикуется в порядке, предусмотренном для публикации настоящего стандарта.

Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону предприятия, который указан в разделе 6 настоящего стандарта.

2.12. Договор поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя между единой теплоснабжающей организацией (поставщик) и теплосетевыми организациями (покупатель) в целях компенсации потерь заключается в порядке и на условиях, определенных в Стандарте взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, владеющими на праве собственности и (или) ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями, опубликованным на официальном сайте ЕТО.

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

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с настоящим Стандартом и положениями договора теплоснабжения.

ЕТО ежемесячно формирует потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в отношении промежуточных платежей, указанных в настоящем разделе Стандарта) в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель на условиях заключенного договора теплоснабжения.

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

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

или договором срок.

3.1.1. За фактически принятое количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) потребителей - физических лиц (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально-бытовые нужды) ЕТО оформляет универсальный передаточный документ и счет на оплату.

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями.

При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель указывает дату и номер договора, период, за который производится платеж, или дату и номер счета-фактуры, а также соответствующий вид платежа: энергетические ресурсы, проценты за пользование чужими денежными средствами (проценты), услуги по ограничению/возобновлению подачи энергетических ресурсов.

В случае если Потребитель в платежных поручениях или немедленно после оплаты не указал назначение платежа, ЕТО вправе отнести платеж в счет оплаты периода, срок исполнения обязательства по оплате которого наступил ранее.

3.1.3. Оплата за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем (за исключением бюджетных, казенных и автономных учреждений, казенных предприятий, исполнителей коммунальных услуг) в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 35% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до последнего числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 50% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

3.1.4. Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 30% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

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

- платежи за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в пользу ЕТО

не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления потребителю платежей от потребителей коммунальных услуг (пункт 6 Требований к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253);

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

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

3.2. Платежные документы на оплату коммунальных услуг, направленные по электронной почте, считаются надлежащим образом доставленными потребителю на следующий календарный день после их отправления ЕТО на адрес электронной почты, предоставленный потребителем, в том числе указанный в договоре теплоснабжения с 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 - физическим лицом в адрес 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 ЕТО, не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

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

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

5.1. Общие положения

5.1.1. В ценовой зоне теплоснабжения цены на тепловую энергию (мощность) определяются соглашением сторон, при этом не должны превышать предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), устанавливаемый органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

Исключение составляют цены на товары и услуги, указанные в пункте 5.6 настоящего раздела.

5.1.2. На момент составления данного стандарта категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) ЕТО не определены.

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

5.1.3. Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении каждой категории потребителей определяются соглашением сторон договора теплоснабжения, рассчитываются и индексируются в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей в ценовой зоне теплоснабжения. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка тепловой энергии (мощности) на момент публикации.

Информация о ценах на тепловую энергию (мощность) по категориям потребителей публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее даты вступления в силу утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельных уровней цен на тепловую энергию (мощность) по категориям потребителей. ЕТО имеет право опубликовать на своем сайте информацию о ценах на тепловую энергию (мощность) в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка тепловой энергии (мощности) на момент публикации.

Размещение информации о ценах на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.1.4. В основе дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) для различных групп и категорий потребителей лежат требования действующего законодательства и антимонопольного регулирования. ЕТО обеспечивает формирование

цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель, не допуская дискриминации потребителей, отнесенных к одной категории на основе критериев и особенностей для определения категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель.

5.1.5. По итогам публикации решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) и в целях приведения в соответствие с ним ЕТО может актуализировать информацию о категориях потребителей.

5.1.6. В случае, если органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в течение периода регулирования пересмотрены ранее утвержденные на данный период предельные уровни цен на тепловую энергию (мощность), ЕТО рассчитывает цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с порядком определения цен на тепловую энергию (мощность) и вновь утвержденными предельными уровнями цен на тепловую энергию (мощность), публикует на своем официальном сайте в соответствии с положениями пункта 5.1.3 Стандарта и применяет новые цены не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

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

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

Каждая из категорий потребителей определяется исходя из соответствия:

- одной из групп потребителей, сформированных на основании критериев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела, и
- одной из групп потребителей, сформированных на основании критериев, указанных в пункте 5.2.2 настоящего раздела.

ЕТО могут быть использованы следующие критерии для определения групп потребителей:

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

1. схемы подключения потребителей к системе централизованного теплоснабжения (далее – СЦТ) в зоне деятельности ЕТО;
2. схемы подключения потребителей к СЦТ в зоне деятельности ЕТО, теплопотребляющие установки которых были подключены или введены в эксплуатацию после даты окончания переходного периода;

3. схемы подключения потребителей к СЦТ в зоне деятельности ЕТО в связи с расширением границы зоны деятельности ЕТО за счет изменения границы зоны деятельности иной ЕТО (в том числе за счет утраты иной теплоснабжающей организацией статуса ЕТО), произошедшим после даты окончания переходного периода.

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

1. принадлежность потребителей к категории "населения" (и приравненным к "населению" категориям);
2. принадлежность потребителей тепловой энергии (мощности) к теплосетевым организациям, которые приобретают тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях;
3. наличие или отсутствие в договоре, заключенном между ЕТО и теплосетевой организацией, величины эталонного уровня потерь;
4. объем тепловой энергии (мощности), приобретаемый теплосетевой организацией, в сравнении с эталонным уровнем потерь;
5. наличие у потребителя на праве собственности или на ином праве законном основании источников тепловой энергии, которые удовлетворяют его потребность в тепловой энергии с учетом требуемого уровня надежности;
6. величина подключенной (договорной) нагрузки, объем потребления тепловой энергии (определяются ЕТО);
7. договорные параметры (по температуре) теплоносителя в виде в воды, поставляемого потребителю, более чем на 6% превышают параметры теплоносителя, отпускаемого в теплосеть;
8. фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем тепловой энергии (мощности);
9. прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

5.2.3. ЕТО формирует и указывает:

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

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

- публикуется в новой редакции Стандарта на официальном сайте ЕТО с

указанием срока вступления в силу изменений;

- доводится до сведения потребителей, в отношении которых изменились критерии, принципы отнесения к ценовым категориям, ценовые категории.

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

5.3.1. ЕТО может определить дополнительные (уточняющие) критерии дифференциации внутри групп потребителей, сформированных исходя из указанных в пункте 5.2.1, 5.2.2 Стандарта критериев.

5.3.2. Критерии 6,7 пункта 5.2.2 настоящего раздела могут быть применены только в отношении теплопотребляющих установок, присоединенных к коллекторам источников тепловой энергии (мощности), расположенных в зоне деятельности ЕТО.

5.3.3. Критерии 3, 4 пункта 5.2.2 настоящего раздела могут быть применены только в отношении теплосетевых организаций, приобретающих тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях, в случае, если применение таких критериев предусмотрено ЕТО и администрацией муниципального образования в соглашении об исполнении схемы теплоснабжения.

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

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

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

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

5.3.5. Критерий фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем тепловой энергии (мощности)

применим для потребителей, относящихся к любой из ценовых категорий, сформированных исходя из критериев 5, 6, 7, 9 пункта 5.2.2 настоящего раздела, в случае, если применение такого критерия предусмотрено ЕТО и администрацией муниципального образования в соглашении об исполнении схемы теплоснабжения.

Для целей применения названного критерия ЕТО формирует отдельную категорию потребителей и оценивает соотношение фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителя и значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями, определяемого ЕТО.

Фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки рассчитывается как отношение фактического объема потребления тепловой энергии потребителем за прошедший¹ календарный год по данным приборов учета, включая применение замещающих методов, к максимально возможному объему потребления тепловой энергии, рассчитанному как произведение максимальной договорной нагрузки, определенной в Договоре теплоснабжения на календарный год **n** (без учета дополнительной подключенной нагрузки в календарном году **n** относительно календарного года **n-1**) и 8760 часов, где **n** – текущий (расчетный) календарный год, с учетом положений настоящего пункта.

Величина максимальной договорной нагрузки, применяемая для расчета фактического значения коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки, включает в себя согласованную в договоре теплоснабжения величину тепловых потерь (в Гкал/ч) в тепловой сети до места установки прибора учета.

В зависимости от оснащенности объектов теплоснабжения приборами учета тепловой энергии (мощности) фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки рассчитывается следующим образом:

- в случае оснащения прибором учета каждого объекта теплоснабжения, в отношении которого согласована максимальная договорная нагрузка в договоре теплоснабжения с потребителем, фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки рассчитывается в отношении каждого такого объекта теплоснабжения данного потребителя;
- в случае оснащения нескольких объектов теплоснабжения одного потребителя единым прибором учета, фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки рассчитывается на основании показаний единого прибора учета в отношении совокупности объектов теплоснабжения данного потребителя;
- в случае оснащения объектов теплоснабжения нескольких потребителей единым прибором учета, фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки каждого потребителя рассчитывается индивидуально в отношении каждого потребителя (объекта теплоснабжения) на основании фактического объема потребления тепловой энергии за прошедший календарный год.

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

Значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителями (объектами теплоснабжения) определяются и публикуются ЕТО не позднее чем за 1,5 календарного года до начала их применения при отнесении потребителей (объектов теплоснабжения) к категории потребителей, сформированной исходя из критерия 8 пункта 5.2.2 настоящего раздела, но в размере не превышающем величину коэффициента использования установленной тепловой мощности, используемую при расчете предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии с "Правилами определения в ценовых зонах теплоснабжения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), включая правила индексации предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)." (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.12.2017 N 1562).

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

1. ЕТО до окончания января текущего календарного года уведомляет таких потребителей тепловой энергии и направляет предложение о снижении максимальной договорной нагрузки;
2. потребитель тепловой энергии на основании полученного от ЕТО уведомления имеет право до 1 марта текущего календарного года направить в Теплоснабжающую организацию заявление на изменение (пересмотр) тепловых нагрузок в соответствии с Правилами установления и изменения (пересмотра) тепловых нагрузок, утвержденными Приказом Министерства регионального развития РФ от 28.12.2009 №610, в целях заключения дополнительного соглашения к договору теплоснабжения;
3. в случае если между потребителем тепловой энергии и ЕТО не согласовано снижение максимальной договорной нагрузки, то, начиная с 1 июля текущего календарного года и по 30 июня года, следующего за текущим, такой потребитель тепловой энергии (мощности) относится к категории потребителей, сформированной исходя из критерия 8 пункта 5.2.2 настоящего раздела, без дополнительного уведомления со стороны ЕТО.

Потребители (объекты теплоснабжения) с фактическим значением коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки менее минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки, не относятся к категории потребителей, сформированной исходя из критерия 8 пункта 5.2.2 настоящего раздела, в следующих случаях:

- а) объект теплоснабжения в течение всего прошедшего календарного года не был оснащен прибором учета тепловой энергии (мощности), за исключением случаев оснащения объектов теплоснабжения нескольких потребителей единым прибором учета;
- б) объект теплоснабжения является жилым или нежилым помещением, расположенным в многоквартирных жилых домах;
- в) объект теплоснабжения подключен к централизованной системе

водоснабжения в рамках договора горячего водоснабжения, при этом в рамках заключенного в отношении этого же объекта договора теплоснабжения фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки потребителем (объектом теплопотребления) по итогам прошедшего календарного года оказалось больше значения минимально допустимого коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки;

- г) потребитель (объект теплопотребления) перешел на обслуживание к ЕТО (в том числе в результате смены права собственности или иного законного владения объектом теплопотребления, смены теплоснабжающей организации и пр.) в течение календарного года - в календарном году, в котором произошел переход на обслуживание к ЕТО, а также в первом полном календарном году с момента перехода на обслуживание к ЕТО;
- д) максимальный фактический объем потребления тепловой энергии объектов теплопотребления потребителя за один час (в Гкал/ч) приходится на межотопительный период;
- е) иные случаи, определенные ЕТО.

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

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

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

5.3.8. К потребителю (и присоединённым к объектам теплоснабжения данного потребителя иным потребителям), присоединенному к объектам тепловой сети и (или) к источнику тепловой энергии, право, владения которыми после даты окончания переходного периода было передано новому владельцу (в том числе владельцу смежных сетевых объектов), за исключением случаев, при которых рассматриваемый участок тепловой сети и (или) источник тепловой энергии принадлежал данному потребителю, продолжают применяться критерии отнесения к категориям потребителей и дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) исходя из той схемы подключения в системе теплоснабжения и той тарифной группы потребителей, к которой относился данный потребитель до смены владельца объектов тепловой сети и (или) источника тепловой энергии и в отношении которой применялся соответствующий данной группе потребителей график поэтапного равномерного доведения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) до индикативного предельного уровня цены на тепловую

энергию (мощность).

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

- были подключены в зоне деятельности ЕТО до даты окончания переходного периода через тепловые сети иных организаций (теплосетевых компаний), и
- приобретали тепловую энергию (мощность) по договорам с иными организациями, и
- в отношении которых органом исполнительной власти в области государственного регулирования цен (тарифов) до даты перехода в ценовую зону теплоснабжения не были установлены тарифы на тепловую энергию (мощность) на тепловых сетях данных организаций (теплосетевых компаний).

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

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

5.4. Особенности формирования цен (тарифов) на горячее водоснабжение для потребителей открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения).

5.4.1. Тарифы на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), устанавливаются решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в виде формулы двухкомпонентного тарифа, где:

- компонент на теплоноситель (для открытых систем) и (или) холодное водоснабжение (для закрытых систем) утверждается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) об установлении тарифов на теплоноситель в виде воды с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) и (или) тарифов на холодное водоснабжение на приготовление горячей воды с использованием закрытых систем горячего теплоснабжения (горячего водоснабжения) соответственно;
- компонент на тепловую энергию (мощность), определяется равным цене на тепловую энергию (мощность), определенной соглашением сторон договора теплоснабжения для соответствующих категорий потребителей тепловой энергии (мощности), сформированных на основании перечисленных в пункте 5.2 Стандарта критериев и пункте 5.3 Стандарта особенностей, рассчитываемой в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей тепловой энергии (мощности) в ценовой зоне теплоснабжения, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденного органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.4.2. Информация о ценах (тарифах) на горячую воду публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее даты вступления в силу утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) на горячую воду (горячее водоснабжение) и предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность).

ЕТО имеет право публиковать на своем сайте информацию о ценах (тарифах) на горячую воду в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка горячей воды на момент публикации.

Размещение информации о ценах (тарифах) на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.4.3. В случае, если органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в течение периода регулирования пересмотрены ранее утвержденные на данный период тарифы на горячую воду (горячее водоснабжение), а также в случае пересмотра компонента на тепловую энергию (мощность) в результате пересмотра в течение регулируемого периода органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность), ЕТО в соответствии с положениями пункта 5.4.2 Стандарта публикует актуальную информацию о ценах (тарифах) на горячую воду на своем официальном сайте и применяет новые цены (тарифы) не ранее даты вступления в силу соответствующих решений органа и исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.5. Особенности формирования цен на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения, а также регулирования

тарифов на теплоноситель в открытых системах теплоснабжения (горячего водоснабжения).

5.5.1. Цены на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения, рассчитываются ЕТО в соответствии с порядком определения цен, определённым ЕТО. ЕТО имеет право формировать порядок определения цен на теплоноситель в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка теплоносителя на момент публикации.

5.5.2. Информация о ценах на теплоноситель в виде воды, производимый на источниках генерации и поставляемый ЕТО потребителям, другим теплоснабжающим и теплосетевым организациям с использованием закрытых систем в целях подпитки систем теплоснабжения публикуется на официальном сайте ЕТО не позднее даты их вступления в силу.

ЕТО имеет право публиковать на своем сайте информацию о ценах на теплоноситель в отношении только тех категорий потребителей, которым осуществляется либо планируется поставка теплоносителя на момент публикации.

Размещение информации о ценах на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

5.5.3. Тарифы на теплоноситель в виде воды, поставляемый ЕТО потребителям и теплоснабжающими организациями другим теплоснабжающим организациям с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), после окончания переходного периода в ценовых зонах теплоснабжения утверждаются органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов). Размещение информации об установленных тарифах на теплоноситель с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) осуществляется в соответствии с требованиями стандартов раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования (постановление Правительства РФ от 26.01.2023 N 110 «О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования»).

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

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

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

одноставочной цене, дифференцированной по параметрам теплоносителя.

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

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

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

6. Порядок организации обслуживания потребителей

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- порядок очного и заочного обслуживания потребителей, включая перечень офисов очного обслуживания с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);
- типовой алгоритм обслуживания потребителя;
- принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);
- организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);
- контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

6.1. Очное обслуживание потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется по месту нахождения предприятия, по адресу: 620014, г. Екатеринбург, ул. Радищева, д. 28, офис 403.

Телефонная связь:

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на сайте Предприятия в сети "Internet".

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы Предприятия с 9 – 00 до 17-30, перерыв на обед с 12 – 00 до 12- 30 по местному времени с понедельника по пятницу.

В случае обращения потребителя по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая

носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представиться (назвать ФИО) и адрес объекта теплоснабжения.

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

Факс: 8 (343) 203-45-95

Интернет – сайт: <https://new-ter.ru/>

Обслуживание посредством сайта Предприятия в сети "Internet" основывается на следующих принципах:

- доступность информации;
- достоверность представленной информации;
- обязательное реагирование на вопросы потребителей;
- логичность структуры сайта и его разделов.

Адрес сайта предприятия : <https://new-ter.ru/>

Электронная почта: novoterr@yandex.ru

В Предприятия существует адрес электронной почты, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения, через который осуществляется заочное обслуживание потребителей.

Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящего Стандарта не позднее следующего рабочего дня после получения сообщения на электронную почту.

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

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

- речь сотрудников Предприятия вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Предприятия всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Предприятия внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Предприятия, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;
- внешний вид сотрудников Предприятия, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

При обращении потребителя специалист Предприятия должен:

- 1) в вежливой форме поприветствовать потребителя;
- 2) идентифицировать потребителя (за исключением консультаций по общим вопросам, не затрагивающим исполнения договора теплоснабжения, внесения платы по договору (лицевому счету), запроса на письменный ответ);
- 3) сотрудник Предприятия выявляет потребность потребителя и, в рамках своей компетенции, консультирует потребителей по широкому кругу вопросов, в том числе:
 - по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора теплоснабжения;
 - предлагает потребителю информационные материалы по теме обращения;
 - принимает от потребителя документы для рассмотрения другими специалистами Предприятия;
 - выдает потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоров теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;
 - принимает запросы, заявления и иные обращения потребителей, ответ на которые предоставляется Предприятием в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

По окончании обработки запроса потребителя сотрудник Предприятия благодарит потребителя за обращение и завершает обслуживание.

6.4. Организация обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе Предприятия)

Обслуживание потребителей основано на принципе "обратной связи" и предполагает необходимые корректировки в деятельности Предприятия 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 Предприятия (в том числе по вопросам качества обслуживания потребителей), а также в связи с иными обращениями потребителей.

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

6.5. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

В Предприятия существуют и используются следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей:

- Анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- Обратная связь от сотрудников.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Предприятия обязаны: учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; обязаны соблюдать конфиденциальность информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

- Выслушать потребителя спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорить с потребителем, слушать его внимательно, поддерживать зрительный контакт;
- Спокойно разобраться в сути проблемы, при обнаружении причины проблемы спокойно объяснить ее потребителю;
- Предложить решение проблемы;
- При отсутствии полномочий для решения проблемы потребителя, в зависимости от обстоятельств, поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры по урегулированию возникшей ситуации.

Сотрудники должны стремиться обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

В случае если по итогам очного или заочного обслуживания у потребителя остались претензии, жалобы, предложения и отзывы о работе Предприятия (сотрудника Предприятия) соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.4 настоящего Стандарта.

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

7.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящего Стандарта.

Потребителям Предприятия обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в течение 30 календарных дней, если иные сроки не установлены действующим законодательством.

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено по электронной почте, то ответ предоставляется ЕТО по адресу (электронному/почтовому), указанному потребителем.

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

Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случае, 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 обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Предприятия, а также членов их семей, и при этом отсутствует суть обращения;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны потребителем.

7.2. Обращение потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в единую теплоснабжающую организацию при обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, установленных разделом 6 настоящего Стандарта, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

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

В случае подключения приборов учета потребителя к автоматизированным информационно-измерительным системам учета тепловой энергии и теплоносителя проверка обращения об отклонении значений параметров качества теплоснабжения осуществляется с использованием автоматизированной информационно-измерительной системы без выхода на объект, в качестве акта применяется акт, выгруженный из автоматизированной информационно-измерительной системы, который не требует подписи обеих Сторон.

7.4. 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).

Отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений не должно приводить к ухудшению качества предоставляемых коммунальных услуг, предусмотренных Правилами № 354.

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

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

8.2. Снятие и прием показаний приборов (узлов) учета, подключенных к АИИС единой теплоснабжающей организации, осуществляется ЕТО самостоятельно и дистанционно с использованием такой системы. Отчет показаний приборов с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату месяца, выгруженный из АИИС, принадлежащей ЕТО, направляется данной организацией (либо уполномоченной ею организацией) в адрес потребителя одновременно с актом поданной–принятой тепловой энергии и горячей воды.

8.3. В случае предоставления ЕТО коммунальной услуги по отоплению в соответствии с требованиями жилищного законодательства снятие и прием показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, а также исполнение иных условий договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг, производится в порядке и сроки, предусмотренные Правилами № 354.

8.4. Потребитель, имеющий приборы учета, не подключенные к автоматизированной информационно-измерительной системе учета тепловой энергии и теплоносителя, а также при возникновении сбоя в передаче данных в автоматизированную информационно-измерительную систему учета тепловой энергии и теплоносителя ЕТО из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных каналаобразующего оборудования и или повреждений линий (каналов) связи в течение более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчётном месяце, для целей определения показаний узлов учета предоставляет в ЕТО ежемесячно:

- сведения о показаниях приборов учета, установленные в объекте, не являющемся нежилым помещением в многоквартирном доме, снятых по состоянию на 1-е число месяца, следующего за расчетным, до окончания 2-ого дня месяца, следующего за расчетным месяцем, а также сведения о текущих показаниях приборов учета в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре;

- сведения о показаниях приборов учета, установленные в нежилом помещении, расположенном в многоквартирном доме, снятых по состоянию на 23 - 25 число текущего месяца, до окончания 25 числа расчетного месяца, а также сведения о текущих показаниях приборов учета в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре;

- показания узла учета с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплоснабжении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя) любым доступным способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи и/или подписанные в бумажном виде и направленные в виде электронной копии с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора по форме, согласованной ЕТО.

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

8.5. Единая теплоснабжающая организация (уполномоченная ею организация) принимает от потребителя показания приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в форме Отчета о теплоснабжении энергии, теплоносителя.

ЕТО имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплоснабжении в следующих случаях:

- прибор (узел) учета энергии не допущен в эксплуатацию;
- учет теплоснабжения осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия государственной поверки;
- по другим предусмотренным законом основаниям.

8.6. При отсутствии у потребителя приборов учёта, выходе прибора учёта в расчётном периоде из строя, либо при нарушении установленных договором сроков предоставления показаний приборов учета за расчётный период, нештатных ситуациях в работе прибора учёта, возникших в расчётном периоде, расчет тепловой энергии за такой период осуществляется ЕТО в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии и условиями договора теплоснабжения.

8.7. ЕТО вправе осуществлять периодические проверки состояния приборов (узлов) учета, проверки соблюдения условий их эксплуатации, а также снятие с них архивов данных в соответствии с условиями договора теплоснабжения, предварительно, не позднее чем за 1 рабочий день, уведомив потребителя о дате и планируемом времени проведения проверки, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

8.8. Перед началом отопительного периода после очередной поверки или ремонта осуществляется проверка готовности узла учета к эксплуатации, о чем составляется акт периодической проверки узла учета.

8.9. Потребитель обеспечивает беспрепятственный доступ представителей ЕТО или представителей организации, уполномоченной ЕТО, к приборам (узлам) учета потребителя для их проверки, снятия с них архивов данных и проверки соблюдения условий эксплуатации приборов (узлов) учета. С этой целью потребитель обязан

обеспечить готовность помещений своих или обслуживаемых им тепловых пунктов в части надлежащей освещенности, наличия беспрепятственного доступа к оборудованию таких тепловых пунктов и выполнения санитарно-эпидемиологических требований законодательства Российской Федерации по дезинфекции (дезинсекции) подвалов и помещений тепловых пунктов.

8.10. 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.

8.11. 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 в течении суток, 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 теплопотреблении за соответствующий расчетный период.

8.12. При несвоевременном сообщении потребителем о нарушениях функционирования узла учета расчет расхода тепловой энергии, теплоносителя за отчетный период производится расчетным путем.

8.13. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются в соответствии с порядком и требованиями Правил № 1034. Не реже 1 раза в год, а также после очередной (внеочередной) поверки или ремонта проверяется работоспособность узла учета согласно пункту 91 Правил № 1034.

8.14. Составление ЕТО актов проверки приборов учета, в том числе акта ввода в эксплуатацию, допускается на электронном носителе (при использовании в работе специализированных информационных систем) с возможностью подписи представителя потребителя в таком акте при помощи аналога собственноручной подписи (стилуса), если соглашение об этом достигнуто с потребителем. При этом по требованию одной из сторон, участвующей в подготовке такого акта, другая сторона обязана предоставить такой акт, распечатанный на бумажном носителе.

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

9.1. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой

теплоснабжающей организацией и потребителями установлены договором теплоснабжения.

9.2. Потребитель на участках своего подключения к магистрали не имеет права без согласования с ЕТО изменять в сторону уменьшения или увеличения расход тепловой энергии и (или) теплоносителя (за исключением согласованных в договоре теплоснабжения допустимых значений) в целях соблюдения гидравлического режима и обеспечения сохранения качества теплоснабжения для абонентов, подключенных к этой же магистрали.

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

10.1. Общие положения.

10.1.1. В течение переходного периода в ценовых зонах теплоснабжения подключение (технологическое присоединение) осуществляется в соответствии со статьей 14 Федерального закона «О теплоснабжении» №190-ФЗ.

10.1.2. После окончания переходного периода при подключении (технологическом присоединении) теплопотребляющих установок, источников тепловой энергии, тепловых сетей к системе теплоснабжения в ценовых зонах теплоснабжения положения частей 1 - 7, 16 статьи 14 Федерального закона «О теплоснабжении» №190-ФЗ не применяются, а положения частей 8 - 12 статьи 14 Федерального закона «О теплоснабжении» №190-ФЗ применяются в случае, если стороны договора на подключение (технологическое присоединение) не достигли соглашения о размере платы за подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения.

10.1.3. После окончания переходного периода подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок, источников тепловой энергии, тепловых сетей к системе теплоснабжения, в том числе застройщиков, осуществляется в соответствии с частями 3 - 7 статьи 23.10 Федерального закона «О теплоснабжении» №190-ФЗ и особенностями подключения в ценовых зонах теплоснабжения, определяемыми правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

10.1.4. Подключение к системе теплоснабжения осуществляет ЕТО, которая является исполнителем по договору о подключении, в соответствии с Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 N 2115 (далее – Правила 2115).

10.1.5. Заявители вправе обратиться в ЕТО:

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

б) с запросом о выдаче технических условий на подключение (далее – ТУ);

в) с запросом о выдаче информации о возможности подключения.

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

- в бумажном виде нарочно;
- в бумажном виде путем направления почтового отправления.

Контакты сотрудников, ответственных за сопровождение заявок и осуществляющих взаимодействие с заявителями от имени ЕТО (далее по тексту – ответственный сотрудник), указываются в ответе на заявку.

Формы заявок и запросов опубликованы на официальном сайте ЕТО.

10.2. Порядок выдачи информации о возможности подключения и ТУ.

10.2.1. С запросом на предоставление информации о возможности подключения в ЕТО вправе обратиться:

- органы местного самоуправления в целях подготовки градостроительного плана земельного участка;
- органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных подпунктом 4 пункта 3 и подпунктом 8 пункта 4 статьи 39.11 Земельного кодекса Российской Федерации;
- иные лица в целях, не связанных с подготовкой градостроительного плана земельного участка.

10.2.2. Запрос о предоставлении информации о возможности подключения в целях, не связанных с подготовкой градостроительного плана земельного участка, должен содержать:

наименование лица, направившего запрос, его местонахождение, почтовый адрес;

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

необходимую суммарную тепловую нагрузку по видам теплоснабжения (технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение) и параметры теплоносителей (давление и температура);

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

информацию о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство подключаемого объекта или на котором расположен реконструируемый подключаемый объект;

информацию о разрешенном использовании земельного участка;

срок, в течение которого правообладатель земельного участка или подключаемого объекта капитального строительства планирует обратиться к теплоснабжающей или теплосетевой организации в целях заключения договора о подключении в отношении запрашиваемых тепловых нагрузок. Указанный срок не может составлять менее 3 месяцев со дня предоставления исполнителем информации о возможности подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства к сетям теплоснабжения.

10.2.3. При предоставлении сведений и документов, указанных в пункте 10 Правил 2115, в полном объеме ЕТО направляет информацию о возможности подключения или об отсутствии технической возможности подключения или мотивированный отказ в выдаче указанной информации:

- а) органам государственной власти или органам местного самоуправления, запросившим ее в целях подготовки градостроительного плана земельного участка, в течение 5 рабочих дней со дня получения такого запроса;
- б) иным лицам – в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса.

10.2.4. В случае непредставления обратившимся лицом сведений и документов, указанных в пункте 10 Правил 2115, в полном объеме ЕТО направляет заявителю отказ в предоставлении информации о возможности подключения в течение 3 рабочих дней со дня получения запроса о предоставлении информации о возможности подключения объекта.

10.2.5. Нахождение объекта вне радиуса эффективного теплоснабжения, предоставление недостоверных сведений и (или) документов является основанием для отказа в выдаче информации о возможности подключения объекта капитального строительства.

10.2.6. Срок действия информации о возможности подключения составляет 4 месяца с даты ее выдачи. За 1 (один) месяц до истечения срока действия информации о возможности подключения, ответственный сотрудник связывается с Заявителем и напоминает, что, если по истечению 4-х месячного срока заявитель не направит в ЕТО заявку на подключение, то обязательства ЕТО прекратятся (за исключением случаев выдачи информации о возможности подключения в целях подготовки градостроительного плана земельного участка или на основании повторного запроса в отношении одного и того же объекта и (или) земельного участка).

10.2.7. Лица, указанные в части 5.2 статьи 48, части 5.1 статьи 52.1 Градостроительного кодекса, пункте 22 Правил 2115, вправе обратиться в ЕТО с запросом о предоставлении технических условий подключения.

10.2.8. Запрос о предоставлении технических условий подключения должен содержать:

- наименование лица, направившего запрос, его местонахождение и почтовый адрес;
- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются также соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости с датой выдачи не ранее 30 дней), заверенные заявителем;
- информацию о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство подключаемого объекта или расположен реконструируемый подключаемый объект;
- информацию о разрешенном использовании земельного участка;
- сведения о размере суммарной подключаемой тепловой нагрузки с указанием вида теплоносителя и его параметров (давление и температура), категории потребителя.

10.2.9. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пункте 16 Правил 2115, в полном объеме ЕТО направляет Заявителю ТУ в течении 7 (семи) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в их выдаче. В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения, ЕТО направляет заявителю письмо с указанием возможных вариантов создания технической возможности подключения.

10.2.10. В случае непредставления сведений и документов, указанных в пункте 16 Правил 2115, в полном объеме либо представления недостоверных сведений и (или) документов ЕТО направляет отказ в выдаче технических условий подключения.

10.2.11. В случае если точка присоединения расположена непосредственно на тепловых сетях, принадлежащих на праве собственности или на ином законном основании смежной организации, единая теплоснабжающая организация выдает технические условия только после получения их от смежной организации.

10.2.12. Срок действия ТУ составляет 3 года (при комплексном развитии территории - 5 лет) с даты их выдачи, при этом в случае, если в течение 1 года (при комплексном развитии территории - в течение 3 лет) со дня выдачи указанных ТУ заявитель не подаст заявку на заключение договора о подключении, срок действия ТУ прекращается.

10.3. Порядок рассмотрения заявок на подключение и заключение договора.

10.3.1. С заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться следующие заявители:

- правообладатель земельного участка и (или) объекта капитального строительства;
- лицо, которому в предусмотренных земельным законодательством случаях выдано разрешение на использование земель или земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельного участка и установления сервитута, публичного сервитута, а также лицо, являющееся обладателем сервитута или публичного сервитута, которые установлены в соответствии с гражданским законодательством, земельным законодательством Российской Федерации;
- лицо, с которым заключен договор о комплексном развитии территории, оператор комплексного развития территории при наличии утвержденных в установленном порядке проекта планировки территории комплексного развития, комплексной схемы инженерного обеспечения территории, схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории, градостроительного плана земельного участка;
- федеральный орган исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления (далее - орган власти), юридическое лицо, созданное Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, а также иными юридическими лицами в случаях, предусмотренных частями 1.1 и 1.2 статьи 48, частью 7.3 статьи 51 Градостроительного кодекса Российской Федерации, при наличии решения о предварительном согласовании представления им земельного участка в целях строительства объектов федерального, регионального, местного значения.

10.3.2. Заявитель может подать заявку на подключение в отношении одного подключаемого объекта или при комплексной застройке в отношении нескольких подключаемых объектов с указанием очередности (этапности) их ввода.

10.3.3. Заявитель или группа заявителей могут подать в ЕТО комплексную заявку на подключение.

С комплексной заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться следующие лица:

- уполномоченный орган власти в случае утверждения комплексной схемы инженерного обеспечения территории;
- группа заявителей, для подключения объектов капитального строительства, которых необходимо выполнение одного или нескольких общих мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения, и получено их согласие на заключение одного договора о подключении.

10.3.4. Комплексная заявка на подключение подписывается всеми заявителями и содержит сведения и документы обо всех подключаемых объектах каждого из заявителей.

10.3.5. Заявка на подключение может быть подана в течение срока действия технических условий подключения или срока, указанного в информации о возможности подключения в соответствии с пунктом 12 Правил 2115.

10.3.6. Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения Заявителем ТУ или информации о возможности подключения.

10.3.7. Заявка на подключение должна содержать сведения, предусмотренные пунктом 35 Правил 2115, и к ней должны быть приложены документы, предусмотренные пунктом 36 Правил 2115.

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

10.3.9. В случае несоблюдения заявителем требований, предусмотренных пунктами 36 и 37 Правил 2115, ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки на заключение договора о подключении направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы.

10.3.10. В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку на заключение договора о подключении и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании такой заявки.

10.3.11. Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного Правилами подключения.

10.3.12. В случае представления сведений и документов, предусмотренных пунктом 10.3.7. Стандарта, в полном объеме ЕТО в течение 20 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах.

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

10.3.14. Заявитель подписывает оба экземпляра проекта договора о подключении в течение 10 рабочих дней со дня получения подписанного исполнителем проекта договора о подключении и направляет в указанный срок 1 экземпляр исполнителю (с приложением к нему документов, подтверждающих полномочия лица, подписавшего договор о подключении).

10.3.15. В случае несогласия заявителя с представленным исполнителем проектом договора о подключении и (или) несоответствия его настоящим Правилам заявитель в течение 10 рабочих дней со дня получения проекта договора о подключении направляет исполнителю извещение о намерении заключить договор о подключении на иных условиях и прилагает к проекту договора протокол разногласий.

10.3.16. Исполнитель обязан в течение 10 рабочих дней со дня получения протокола разногласий известить заявителя о принятии проекта договора о подключении в редакции заявителя либо об отклонении протокола разногласий. При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок заявитель, направивший протокол разногласий, вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора о подключении, на рассмотрение суда.

10.3.17. В случае неполучения от заявителя проекта договора о подключении в течение 30 дней после его направления исполнителем либо в случае отказа заявителя от его подписания поданная таким заявителем заявка на подключение аннулируется.

10.3.18. Договор о подключении заключается в простой письменной форме путем составления документа на бумажном носителе в 2 экземплярах - по одному экземпляру для каждой из сторон или путем составления электронного документа.

10.3.19. В ценовых зонах теплоснабжения договор о подключении заключается по типовой форме договора о подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в случае, если стороны не достигли соглашения о цене и договор заключается с применением платы за подключение, определенной на основании решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

10.3.20. По договору о подключении ЕТО принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления подключения, в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

10.3.21. Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

- перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;
- срок подключения;
- размер платы за подключение;
- порядок и сроки внесения Заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точек подключения;

- условия и порядок подключения внутриплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;
- обязательства Заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;
- ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении;
- условия отказа сторон от исполнения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;
- обязательства ЕТО по реализации мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

10.3.22. Стороны договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения вправе по соглашению сторон включить в него обязательства по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

10.3.23. Форма договора опубликована на официальном сайте ЕТО.

10.3.24. Отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплопотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, за исключение случаев, наличия естественных (природных) препятствий и (или) линейных объектов, препятствующих строительству тепловых сетей, а также отсутствия технологических коридоров для организации подключения, в том числе отказа частных владельцев земельных участков в размещении объектов теплоснабжения, не допускается.

10.3.25. Единая теплоснабжающая организация осуществляет выбор объекта теплоснабжения, принадлежащего на праве собственности и (или) на ином законном основании теплоснабжающей или теплосетевой организации, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки заявителя, к которому планируется непосредственное подключение, исходя из минимизации стоимости подключения и стоимости тепловой энергии (мощности).

10.3.26. 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 в ценовых зонах теплоснабжения, может быть продлен по соглашению сторон.

10.3.27. При непредставлении заявителем правоустанавливающих документов на земельный участок в срок, установленный договором о подключении, исполнитель вправе приостановить выполнение мероприятий по подключению на срок до 6 месяцев. В случае неполучения документов по истечении этого срока исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора о подключении с предъявлением требований возмещения фактически понесенных расходов.

10.3.28. По согласованию с ЕТО заявитель вправе обеспечить архитектурно-строительное проектирование, строительство, реконструкцию тепловых сетей, расположенных за границами принадлежащего ему земельного участка в целях подключения объекта капитального строительства.

10.3.29. В случае подключения многоквартирного дома по обращению заявителя к ЕТО мероприятия (в том числе технические) по подключению осуществляются заявителем в пределах границ принадлежащего ему земельного участка при условии согласования порядка и условий осуществления таких действий (в том числе согласования технической документации) с ЕТО.

10.3.30. Заявитель в обязательном порядке сообщает ЕТО о намерении выполнить действия, указанные в пунктах 10.3.31. и 10.3.32 Стандарта, не позднее 15 дней с даты заключения договора о подключении.

10.3.31. В случаях указанных в пунктах 10.3.31. и 10.3.32 Стандарта исполнитель заключает с заявителем помимо договора о подключении в порядке и на условиях, которые предусмотрены гражданским законодательством Российской Федерации, возмездный договор гражданско-правового характера, в который должны быть включены в том числе положения, предусматривающие:

- обязанность заявителя получить временное разрешение органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ соответствующих объектов теплоснабжения;
- обязанность заявителя представить исполнителю до составления акта о подключении разрешение органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию соответствующих объектов теплоснабжения;
- обязанность заявителя передать исполнителю в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения;
- обязанность исполнителя принять созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения и оформить на такой объект право собственности в установленном порядке;
- ответственность сторон за ненадлежащее выполнение обязательств, в том числе по срокам оплаты, срокам передачи и принятия объекта теплоснабжения.

10.3.32. В случае обращения заявителя к ЕТО об осуществлении заявителем мероприятий (в том числе технических) по подключению (технологическому присоединению) в пределах границ принадлежащего ему земельного участка отказ ЕТО в заключении договора гражданско-правового характера не допускается.

10.3.33. Плата за подключение в ценовых зонах теплоснабжения устанавливается по соглашению сторон.

10.3.34. В случае если заявитель и единая теплоснабжающая организация не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 - 12 статьи 14 Федерального закона "О теплоснабжении", а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в

сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. N 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

10.3.35. В случае если стороны договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), включаются средства для компенсации регулируемой организации расходов, подлежащих учету при установлении индивидуальной платы за подключение.

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

ЕТО обязана:

- осуществить действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта и подаче тепловой энергии не позднее установленной договором о подключении даты подключения в случае, если такие мероприятия предусмотрены заключенным договором о подключении;
- принять предложения о внесении изменений в договор о подключении либо отказать в их принятии в течение 30 календарных дней со дня получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию на подключаемый объект;
- проверить выполнение Заявителем обязательств по договору о подключении и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течение 3 рабочих дней со дня получения от заявителя уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя. По итогам проверки составить и подписать акт о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя;
- осуществить не позднее установленной договором о подключении даты подключения (но не ранее подписания акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя с учетом получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ) 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;

- изменить дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если Заявитель не представил ЕТО:

- не позднее 15 месяцев до даты подключения проектную документацию в части сведений об инженерном оборудовании и сетях инженерно-технического обеспечения;
- в установленные договором о подключении сроки возможность осуществить проверку готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению и подаче тепловой энергии и опломбирование установленных приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- подтверждение получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию объекта теплоснабжения и (или) теплопотребляющей установки;

- изменить размер платы за подключение к системе теплоснабжения в случае необходимости внесения изменений в проектную документацию в части выполнения технологических мероприятий для подключения объекта капитального строительства к системе теплоснабжения, изменения технических условий подключения в части величины подключаемой нагрузки, местоположения точки (точек) подключения, изменения соблюдения требований строительства (реконструкции) тепловых сетей, а в случае отказа Заявителя от изменения платы за подключение расторгнуть договор о подключении в установленном законом порядке;

- не выдавать Заявителю акт о подключении до даты получения платы за подключение в соответствии с условиями договора о подключении.

Заявитель обязан:

- представить и согласовать с ЕТО график производства работ по подключению;
- выполнить установленные в договоре о подключении условия подготовки внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению;
- представить ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и о сетях инженерно-технического обеспечения не позднее 15 месяцев до даты подключения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- представить ЕТО заключение экспертизы проектной документации, если проведение такой экспертизы обязательно в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности Российской Федерации (в том числе предусмотрено договором);
- 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 ЕТО для проверки выполнения условий договора о подключении и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- получить временное разрешение на допуск в эксплуатацию на период проведения испытаний и пусконаладочных работ в отношении подключаемых объектов теплоснабжения и (или) теплопотребляющих установок;
- внести плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

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

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

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

После подписания акта о подключении Заявитель направляет в адрес ЕТО дополнительную документацию, предусмотренную Правилами организации теплоснабжения (утв. Постановление Правительства РФ от 08.08.2012 № 808), заключение договора теплоснабжения осуществляется в порядке, указанном в разделе 2 Стандарта.

10.6. Восстановление ранее выданных ТУ.

Восстановление ТУ осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО с заявлением о восстановлении ТУ.

Заявитель и ЕТО в целях восстановления ТУ, заключают договор о восстановлении ТУ. Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО.

Договор может быть подписан Заявителем в офисе ЕТО в момент обращения за восстановлением ТУ.

ЕТО проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

- осуществляет осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей Заявителя в целях восстановления ТУ с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения;
- определяет значения параметров (давления, температуры) теплоносителей и пределов их отклонений в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения в соответствии с требованиями технических регламентов и иными требованиями, установленными законодательством Российской Федерации;
- определяет иные условия подключения;
- осуществляет подготовку и направление Заявителю восстановленных ТУ.

В случае если Заявителем в целях восстановления ТУ была предоставлена проектная документация на подключенный объект, осмотр теплопотребляющих установок и

тепловых сетей заявителя с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения не производится.

Срок проведения мероприятий составляет 30 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ, если Заявителем была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель подписывает восстановленные ТУ и возвращает один подписанный экземпляр в ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

Заявитель обязан компенсировать ЕТО затраты на восстановление документов на основании заключенного договора. При этом размер компенсации указанных затрат не может превышать 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления ТУ.

ЕТО осуществляет бессрочное хранение выданных ТУ в бумажной и (или) электронной формах.

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров в области теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (за исключением исполнителей коммунальных услуг) и граждан–потребителей (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению и горячему водоснабжению).

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

1.2. Удостоверенные в установленном порядке копии правоустанавливающих документов (в том числе свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним), подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя в отношении объектов недвижимости (здания, строения, сооружения), в которых расположены теплопотребляющие установки (при наличии);

1.3. Документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок заявителя к системе теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды–допуски теплоснабжающих организаций;

1.4. Разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию);

1.5. Разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплопотребляющих установок с тепловой нагрузкой 0,05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;

1.6. Акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

1.7. В целях корректного оформления договора необходимо предоставить следующие документы (при наличии):

- документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель;

- копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя).

2. Перечень документов, предоставляемых ЕТО для заключения договоров теплоснабжения исполнителем коммунальных услуг.

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

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

– Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

– Документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель;

– копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя);

– Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами – для управляющих организаций;

– Документы, подтверждающие наличие у потребителя обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и по предоставлению соответствующей коммунальной услуги потребителям, пользующимся помещениями в многоквартирном доме (при наличии такой обязанности), или обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме в случае заключения договора в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме:

- Для Управляющей организации:

- если собственниками помещений в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление Управляющей организацией, – протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление Управляющей организацией, и протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации в лице той Управляющей организации, которая обращается с заявкой (офертой), а также договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);

- если Управляющая организация выбрана по конкурсу органом местного самоуправления – протокол открытого конкурса по выбору Управляющей организации и (или) договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен);

- если Управляющая организация привлечена для управления многоквартирным домом товариществом или кооперативом, – протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации, и (или) договор управления многоквартирным домом, заключенный между товариществом или кооперативом и Управляющей организацией.

- Для товарищества собственников жилья или кооператива:

- протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, в котором создано товарищество, или протокол общего собрания членов кооператива, в которых зафиксировано (отражено) решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление соответственно товариществом или кооперативом;

- устав товарищества или кооператива;
- Документы, подтверждающие факт подключения (технологического присоединения) многоквартирного дома (жилого дома) в установленном порядке к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения, по которым осуществляется подача соответствующего вида коммунального ресурса, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций.
- Документы об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора учета);
- Протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за тепловую энергию (мощность) и горячую воду непосредственно теплоснабжающей организации (если такое решение принято);
- Документы, содержащие сведения о размере площади каждого жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме, а также об общей площади помещений в многоквартирном доме, включая помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, или о размере площади жилого дома и отапливаемых помещений надворных построек, а также о размере площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками;
- Разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию);
- Разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплопотребляющих установок с тепловой нагрузкой 0,05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;
- Акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке).

Документы, прилагаемые к заявлению о заключении договора, подаются в виде копий, подписанных уполномоченным лицом потребителя и заверенных печатью потребителя (при наличии печати).

Потребитель вправе представить копии таких документов, заверенные лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по их заверению.

Потребитель, при подаче заявления и документов в месте нахождения ЕТО вправе представить незаверенные копии документов, прилагаемых к заявлению, с одновременным предъявлением оригиналов таких документов для сверки их идентичности, после чего на копиях таких документов ЕТО делаются отметки о соответствии подлинности копий документов оригиналам, при этом оригиналы возвращаются потребителю