

СТАНДАРТ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
МП «Саранскгорводоканал»
потребителей тепловой энергии

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	6
4. Порядок опубликования на сайте в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)	7
5. Правила ценообразования	7
6. Порядок организации обслуживания потребителей	8
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 значимых параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении	11
8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета	12
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	14
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение	14
Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения	15
Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения	16

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией муниципальным предприятием городского округа Саранск «Саранское водопроводно-канализационное хозяйство» (далее – МП «Саранскгорводоканал», теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями МП «Саранскгорводоканал» 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).

Региональные особенности применения положений настоящего Стандарта в отношении соответствующего муниципального образования, отнесенного к ценовой зоне теплоснабжения, уточняются и отражаются ЕТО в одноименном документе, который с момента его утверждения является неотъемлемой частью Стандарта и публикуется на официальном сайте ЕТО (далее по тексту – Региональные особенности).

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.

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, которые указываются ЕТО в Региональных особенностях.

1.5. Термины и определения.

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.

Заявитель – физическое или юридическое 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.

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 комплект документов и сведения, предусмотренные Правилами подключения (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 № 787), необходимые для заключения договора о подключении.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

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

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

2.3. 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).

2.4. 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 подпункта 2.4.1 пункта 2.4 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 единой теплоснабжающей организации, или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений.

2.4.1. 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, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- срок действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан–потребителей);
- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

2.5. В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пункте 2.4. 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.

2.6. 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.

2.7. В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.4 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.

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

2.9. 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.

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

2.10. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону МП «Саранскгорводоканал», данные которого указаны в разделе 6 настоящего стандарта.

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 Оплата за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.

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

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

3.2.2. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем единой теплоснабжающей организацией 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.

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 МП «Саранскгорводоканал» по адресу <http://www.vksar.ru/>, не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

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

5. Правила ценообразования

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).

5.2. Особенности установления цен и тарифов на тепловую энергию (мощность), используемую для нужд горячего водоснабжения

5.2.1. Тариф на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), устанавливается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в виде формулы двухкомпонентного тарифа с использованием компонента на теплоноситель и компонента на тепловую энергию (мощность), определенного для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены.

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

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).

6.1.1. Очное обслуживания потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисах МП «Саранскгорводоканал». На информационных стендах в офисах МП «Саранскгорводоканал» в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация).

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

6.1.2. Заочное обслуживания потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по следующим основным каналам обслуживания: телефонная связь, факс, сайт МП «Саранскгорводоканал» в сети "Internet", посредством электронной почты.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей;
- заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю большинство операций, не выходя из дома;
- информация о сайте и контактных телефонах ЕТО размещена в офисах, на раздаточных материалах и т.п.

Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса. Потребители могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации и (или) передачи показаний индивидуальных приборов учета.

Телефонная связь: Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на счетах на оплату, информационных стендах, размещенных в центрах очного обслуживания потребителей, а также указываются на сайте предприятия в сети "Internet". Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения предприятия. В случае обращения потребителя по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представить (назвать ФИО) и адрес объекта теплоснабжения.

Факс: номер факса для конкретного муниципального образования указан в Региональных особенностях в отношении соответствующего муниципального образования. Интернет – сайт: обслуживание посредством сайта предприятия в сети "Internet".

Адрес сайта МП «Саранскгорводоканал» в сети "Internet": <http://www.vksar.ru>

Электронная почта: На предприятии существует адрес электронной почты, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения. Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящего Стандарта и в установленные законодательством сроки.

Личный кабинет клиента: Позволяет потребителям получить актуальную информацию о состоянии счета, посмотреть историю начислений и платежей, отправить показания приборов учета.

Электронный документооборот: Обмен электронными документами осуществляется в соответствии с законодательством РФ через оператора ЭДО. Электронные документы подписываются действующей квалифицированной электронной подписью и имеют точно такую же юридическую силу, как и документы на бумажных носителях с собственноручной подписью. Уточняющая информация в отношении конкретного муниципального образования отражена в Региональных особенностях.

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

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

- сотрудники предприятия, очно взаимодействующие с потребителем, имеют удостоверение.
- речь сотрудников 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;

Сотрудники предприятия, обслуживающие потребителей должны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

Потребителю на информационных стендах или посредством личного контакта с сотрудником центра очного обслуживания предприятия обеспечивается возможность ознакомления с информацией о работе предприятия о взаимодействии с потребителем, в том числе по вопросам: заключения и исполнения договора теплоснабжения, предоставления информации о ценах (тарифах) на

товары и услуги, предоставляемые предприятием, а также о параметрах непрерывности и качества теплоснабжения потребителей.

При обращении потребителя специалист 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, 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 ;
- 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 благодарит потребителя за обращение и завершает обслуживание.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- 1) прием звонка сотрудником МП «Саранскгорводоканал»;
- 2) предоставление сотрудником информации по запросу потребителя.

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя – сотрудник извещает потребителя о том, что предприятие предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем. Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и локальными нормативными актами МП «Саранскгорводоканал».

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

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

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

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

6.4. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

В МП «Саранскгорводоканал» существуют и используются следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей:

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

В случае возникновения проблемных ситуаций, а также в случаях иной производственной необходимости, на предприятии проводится обучение сотрудников по вопросам обслуживания потребителей.

Указанные выше данные предоставляются руководителю управления клиентского сервиса для составления плана мероприятий, направленного на снижение числа обращений потребителей по вопросам качества обслуживания. Также на предприятии проводится оценка уровня удовлетворённости потребителей путем письменного и устного анкетирования. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости потребителей производится собственными силами предприятия, путем проведения опросов.

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 МП «Саранскгорводоканал» 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, указанному потребителем.

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

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

- если обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников предприятия, а также членов их семей.

Соответствующие обращения остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов;

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

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

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

7.2. 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. В процессе изменения и установления стабильного гидравлического и температурного режима тепловой сети, допускается отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений значений параметров качества теплоснабжения (температура, давление теплоносителя), в период:

- не более 7 часов с момента резкого изменения температуры наружного воздуха более чем на 10 градусов в течении одних суток;
- пробных топок;
- гидравлических испытаний трубопроводов, их элементов и арматуры;
- испытаний на максимальную температуру теплоносителя (температурных испытаний);
- испытаний на тепловые потери;
- испытаний на гидравлические потери;
- повышения температуры наружного воздуха до +8°C и более;
- на протяжении 20-ти суток с момента включения теплопотребляющих установок Клиента после начала осенне-зимнего периода.

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).

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

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

8.4. 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.

8.5. 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, регламентирующими порядок определения количества энергии и условиями договора теплоснабжения.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ЕТО не позднее, чем в рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в ЕТО вместе с Отчетом о теплоснабжении за соответствующий расчетный период.

8.10. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются по заявке потребителя в соответствии с порядком и требованиями Правил № 1034.

8.11. 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 осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

9.2. Клиент 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

В связи с отсутствием инвестиционной программы и тарифа на технологическое подключение ЕТО не имеет права подключения к системе теплоснабжения.

Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения

Формы договоров теплоснабжения размещены на сайте организации:
<http://vksar.ru/arhivobsh.php>

- 1.1. Типовой договор оказания услуг отопления;
- 1.2. Типовой договор оказания услуг горячего водоснабжения;
- 1.3. Договор на компенсацию потерь тепловой энергии;
- 1.4. Договор оказания услуг по передаче тепловой энергии, теплоносителя.

Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров в области теплоснабжения / теплоснабжения и поставки горячей воды с 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 2.4.1 пункта 2.4 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 2.4.1 пункта 2.4 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.