



Муниципальное предприятие
городского округа Самара
"ИНЖЕНЕРНАЯ СЛУЖБА"

СТАНДАРТЫ

**качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Муниципальным предприятием городского округа Самара «Инженерная
служба» потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
город Самара**

Содержание

1. Общие положения.....	1
2. Порядок заключения договора теплоснабжения	3
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.....	6
4. Порядок опубликования на сайте в информационно–телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	8
5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)	9
6. Порядок организации обслуживания потребителей.....	12
7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении	18
8. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учета.....	19
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями	21
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	21
11. Приложение № 1. Формы договоров теплоснабжения	29
12. Приложение № 2. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения	30

1. Общие положения

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

Самарской области к ценовой зоне теплоснабжения и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Компании.

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

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

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

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

1.4. Реализация разделов 2 – 9 Стандартов полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско – правовых договоров. На момент окончания переходного периода в ценовой зоне теплоснабжения г. Самара реализация разделов 2 – 9 Стандартов осуществляется МП городского округа Самара «Инженерная служба» на основании соглашения №901 от 30.09.2020г., заключенного с Администрацией муниципального образования городского округа Самара.

1.5. Термины и определения.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение 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 теплосетевые организации.

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.

Технические условия (ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 13.02.2006 № 83 "Об утверждении Правил

определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно – технического обеспечения и Правил подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно – технического обеспечения" (далее – Правила № 83) и содержащий максимальную нагрузку в возможных точках подключения, срок подключения подключаемого объекта к сетям инженерно – технического обеспечения, а также срок действия технических условий, исчисляемый с даты их выдачи и составляющий при комплексном освоении земельных участков в целях жилищного строительства не менее 5 лет, а в остальных случаях – не менее 3 лет.

Предварительные коммерческие условия подключения (ПКУ) – информационное сообщение ЕТО о предварительной оценке условий по созданию технической возможности подключения к системе теплоснабжения. Данный документ не является офертой, условия и возможность подключения могут быть уточнены по итогам рассмотрения заявки на подключение, проведения переговоров с заявителем или по иным причинам.

Плата за подключение – ценовое предложение ЕТО на подключение к системе теплоснабжения.

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 формой договора, установленной Приложением № 1 к настоящим Стандартам.

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

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами–потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354).

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

2.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами

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

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

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

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество) заявителя;
- место нахождения организации (место жительства физического лица);
- место нахождения 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;
- 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;
- сведения об отапливаемых площадях (объемах) помещений, подтвержденные выпиской ЕГРН или техническим паспортом;
- количество пользователей ГВС;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

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

предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.7. Единая теплоснабжающая организация в течение 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 настоящих Стандартов, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единой теплоснабжающей организации 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.

Договор оказания коммунальных услуг, договор ресурсоснабжения, заключенный в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме

или жилого дома коммунальной услуги, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора.

2.11. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону, данные которого указаны в разделе 6 настоящих стандартов.

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

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

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

Счета на оплату тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя направляются ETO потребителям тепловой энергии различными способами, в том числе посредством курьерской доставки, почтовым отправлением по адресу потребителя, а также в электронном виде с использованием путем направления сообщения на электронную почту потребителя, указанную в заключенном договоре 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. В отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) и граждан – потребителей (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально – бытовые нужды) ETO оформляет акт поданной – принятой тепловой энергии за фактически принятое количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель и счет – фактуру.

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями, а в отношении исполнителей коммунальных услуг также, по соглашению Сторон, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе путем уступки в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в пользу ETO прав требования к

собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений многоквартирного дома и (или) жилого дома, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг.

При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель (исполнитель коммунальных услуг, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного ЕТО счета – фактуры).

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

3.1.3. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Общие положения

5.1.1. ЕТО использует следующие критерии дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель:

- вид и параметры теплоносителя, с использованием которого поставляется тепловая энергия;
- подключение теплопотребляющих установок к тепловым сетям, коллекторам источников тепловой энергии, наличие технологического соединения с системой теплоснабжения и теплопотребляющими установками иных потребителей;
- принадлежность потребителей к категории населения (и приравненным категориям);
- величина подключенной (договорной) нагрузки, объем потребления тепловой энергии;
- коэффициент использования подключенной (договорной) нагрузки.

5.1.2. Критерии дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель могут быть изменены по решению ЕТО путем внесения изменений в настоящий Стандарт.

5.1.3. ЕТО обеспечивает формирование цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель, не допуская дискриминации потребителей, отнесенных к одной категории на основе критерии дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель.

5.2. Предельные уровни цен на тепловую энергию (мощность) в ценовой зоне теплоснабжения.

5.2.1. В ценовой зоне теплоснабжения цены на тепловую энергию (мощность), за исключением цен на товары и услуги, указанные в подразделе 5.5, определяются соглашением сторон, но не выше максимального (пределного) уровня цены, устанавливаемого органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

5.2.2. В соответствии с решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в муниципальном образовании "Город Самара" устанавливаются предельные уровни цены на тепловую энергию (мощность) для следующих систем теплоснабжения:

- котельные, работающие на природном газе (номер системы теплоснабжения 6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,34,35,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,69,70,71,76,83,102);

- котельные, работающие на природном газе (номер системы теплоснабжения 31,32,33,36);

5.2.3. Перечень систем теплоснабжения в пункте 5.2.2 подлежит ежегодной актуализации 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).

5.3. Категории потребителей, для которых предусматривается возможность дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены

5.3.1. Потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к котельным, работающим на природном газе (номер системы теплоснабжения 6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,34,35,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48, 49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,69,70,71,76,83,102)

Цена на тепловую энергию (мощность) на период с января по октябрь 2020г. определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), установленному органом регулирования для соответствующих категорий (групп) потребителей приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 05.12.2019г № 520 «О корректировке тарифов в сфере теплоснабжения МП городского округа Самара «Инженерная служба», городской округ Самара».

Цена на тепловую энергию (мощность) начиная с ноября 2020 г. определяется равной величине предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

При этом уровень цены на тепловую энергию (мощность) ограничен минимальным из значений

1) величины тарифа на тепловую энергию (мощность), установленного органом регулирования для соответствующих категорий (групп) потребителей приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 05.12.2019г № 520 «О корректировке тарифов в сфере теплоснабжения МП городского округа Самара «Инженерная служба», городской округ Самара», с учетом ее ежегодной индексации на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги согласно прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации, действующему в соответствующий календарный год, одобренному Правительством Российской Федерации, увеличенную на 2 процентных пункта и

2) предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) на соответствующий расчетный период.

Начиная со второго полугодия 2021 года цена на тепловую энергию (мощность) определяется равной величине предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), при условии, что фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки в предшествующем календарном году будет менее величины, определенной в настоящем Стандарте: для 2020 года – менее чем 0,1745, для 2021 года и далее величина коэффициента будет определена путем внесения дополнений в настоящий Стандарт не позднее, чем за 1,5 календарного года до начала ее применения, 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 ценных 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).

С момента достижения величиной тарифа на тепловую энергию (мощность), установленного органом регулирования для соответствующих категорий (групп) потребителей приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 05.12.2019г № 520 «О корректировке тарифов в сфере теплоснабжения МП городского округа Самара «Инженерная служба», с учетом ее ежегодной индексации на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги согласно Прогнозу на соответствующий календарный год, увеличенную на 2 процентных пункта, предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) на соответствующий расчетный период, уровень цены на тепловую энергию (мощность) ограничивается только предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность) в каждый последующий расчетный период.

5.3.2. Потребители, теплопотребляющие установки которых подключены к котельным, работающим на угле (номер системы теплоснабжения 31,32,33,36)

Цена на тепловую энергию (мощность) на период с января по октябрь 2020г. определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), установленному органом регулирования для соответствующих категорий (групп) потребителей приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 05.12.2019г № 520 «О корректировке тарифов в сфере теплоснабжения МП городского округа Самара «Инженерная служба», городской округ Самара».

Цена на тепловую энергию (мощность) начиная с ноября 2020 г. определяется равной величине предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

При этом уровень цены на тепловую энергию (мощность) ограничен минимальным из значений

1) величины тарифа на тепловую энергию (мощность), установленного органом регулирования для соответствующих категорий (групп) потребителей приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 05.12.2019г № 520 «О корректировке тарифов в сфере теплоснабжения МП городского округа Самара «Инженерная служба», городской округ Самара», с учетом ее ежегодной индексации на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги согласно прогнозу социально-экономического развития Российской Федерации, действующему в соответствующий календарный год, одобренному Правительством Российской Федерации, увеличенную на 2 процентных пункта и

2) предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) на соответствующий расчетный период.

Начиная со второго полугодия 2021 года цена на тепловую энергию (мощность) определяется равной величине предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), при условии, что фактическое значение коэффициента использования подключенной (максимальной договорной) нагрузки в предшествующем календарном году будет менее величины, определенной в настоящем Стандарте: для 2020 года – менее чем 0,1745, для 2021 года и далее величина коэффициента будет определена путем внесения дополнений в настоящий Стандарт не позднее, чем за 1,5 календарного года до начала ее применения, 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).

С момента достижения величиной тарифа на тепловую энергию (мощность), установленного органом регулирования для соответствующих категорий (групп) потребителей приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 05.12.2019г № 520 «О корректировке тарифов в сфере теплоснабжения МП городского округа Самара «Инженерная служба», с учетом ее ежегодной индексации на величину индекса совокупного платежа граждан на коммунальные услуги согласно Прогнозу на соответствующий календарный год, увеличенную на 2 процентных пункта, предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) на соответствующий расчетный период, уровень цены на тепловую энергию (мощность) ограничивается только предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность) в каждый последующий расчетный период.

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

5.4.1. 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, определенного для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены (подразделы 5.3., 5.4).

5.4.2. Цена на тепловую энергию, используемую для подогрева горячей воды, поставляемой с использованием закрытых систем теплоснабжения, определяется для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены (подразделы 5.3, 5.4).

5.5. Товары и услуги, цены которых 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:

- Передача тепловой энергии в виде горячей воды «СЦТ – тепловые сети городской округ Самара».
- Передача тепловой энергии в виде горячей воды «СЦТ – тепловые сети ООО «Завод приборных подшипников».

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 и заочное обслуживание потребителей

6.1.1. Очное обслуживание потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисах Компании и в офисах организаций – партнеров.

Офис Компании расположен по адресу: 443099, Российская Федерация, Самарская область, г. Самара, ул. Фрунзе, д. 84.

Часы работы: пн – чт: 08:00 – 17:00, пт: 08:00 – 16:00, перерыв: 12:00 – 12:48, сб, вс: выходной.

Номер телефона офиса Компании: 8 (846) 254-61-20;

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 Компании 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 максимальном количестве мест (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 Компании в сети "Internet".

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Компании.

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

Телефон Компании: 8 (846) 254-61-20

Другие контактные данные Компании:

- Прием обращений при возникновении аварии на тепловых сетях и (или) теплопотребляющих установках, предоставляется диспетчеру ЕДДС по телефонам:
 - Железнодорожный внутригородской район: тел. 8-937-209-39-21;
 - Куйбышевский внутригородской район: тел. 8-902-321-55-29;
 - Красноглинский внутригородской район: тел. 8-917-140-36-68 (п. Прибрежный 977-62-26; п. Береза 8-937-204-37-83);
 - Кировский внутригородской район: тел. 8-917-140-36-68, 8-937-209-39-21;
 - Октябрьский внутригородской район: тел. 8-937-209-39-21;
 - Промышленный внутригородской район: тел. 8-917-140-36-68;
 - Самарский внутригородской район: тел. 8-902-321-55-29;
 - Советский внутригородской район: тел. 8-937-209-39-21;
- Прием обращений при обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении за пределы их разрешенных отклонений по тел. 8 (846) 254-61-20;
- По прочим вопросам (оформление и изменение договорных отношений; начисление и оплата по договору; технические вопросы; электронный документооборот) 8 (846) 254-61-20.

Часы работы: пн-чт с 08:00 до 17:00 часов, пт с 08:00 до 16:00 часов, обед с 12:00 до 12:48 часов, сб-вс - выходной. Диспетчерская ЕДДС работает круглосуточно.

Факс: 8 (846) 254-61-20

Интернет – сайт:

Обслуживание посредством сайта Компании 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 Компании в сети "Internet": <https://mpsamis.ru/>

Электронная почта:

В компании существует адрес электронной почты mupis@yandex.ru, 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 настоящих Стандартов и в установленные законодательством сроки.

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

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

- сотрудники Компании, очно взаимодействующие с потребителем, такой сотрудник должен сообщить необходимую информацию о своём Ф.И. и должности в Компании;
- речь сотрудников Компании вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Компании всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Компании внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Компании, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;
- внешний вид сотрудников Компании, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной.
- Сотрудники Компании, обслуживающие потребителей должны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе (напитков, продуктов питания, фотографий, открыток, посуды, косметики, лекарств и др.).

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя Типовой

алгоритм очного обслуживания потребителей:

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

При обращении потребителя специалист Компании 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 Компании, 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 Компании;
 - выдает потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоры теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;
 - принимает запросы, заявления и иные обращения потребителей, ответ на которые предоставляется Компанией в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- 1) прием звонка сотрудником Компании;
- 2) предоставление сотрудником Компании информации по запросу потребителя.

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник Компании извещает потребителя о том, что Компания предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем.

Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящими Стандартами и локальными нормативными актами Компании.

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 в Компанию посредством электронной почты, должны быть представлены в Компанию в установленные сроки с даты направления заявки.

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

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

У потребителя имеется возможность обращения в Компанию следующими способами:

По телефону (факс): 8 (846) 254-61-20;

Посредством электронной почты: mupis@yandex.ru;

Через сайт Компании в сети "Internet": <https://mpsamis.ru/>;

Путем направления письменного обращения на адрес Компании для получения письменных отправлений: 433099, Российской Федерации, Самарская область, г. Самара, ул. Фрунзе, дом 84.

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

6.5. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

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

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

Сотрудники компании, непосредственно контактирующие с потребителями, проходят внутреннее обучение, посвящённое правилам общения с потребителем и направленное на повышение уровня качества обслуживания потребителей. В случае возникновения проблемных ситуаций, а также в случаях иной производственной необходимости, в Компании проводится обучение сотрудников по вопросам обслуживания потребителей.

Оценка качества обслуживания потребителей проходит в Компании на регулярной основе(не реже раза в год). При этом основной акцент делается на следующих показателях: основные причины обращений и количество обращений по отношению к прошлому периоду.

Указанные выше данные предоставляются руководителю Компании для снижения числа обращений потребителей по вопросам качества обслуживания.

Также в Компании проводится оценка уровня удовлетворённости потребителей путем письменного и устного анкетирования. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости потребителей производится собственными силами Компании, путем проведения опросов.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

При осуществлении своей деятельность Компании стремится к защите интересов потребителей и недопущению возникновения конфликтов с потребителем.

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Компании обязаны: учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновение 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;
- 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 Компании (сотрудника Компании) соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.4 настоящих Стандартов.

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 настоящих Стандартов.

Потребителям Компании обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные законодательством сроки.

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено по электронной почте, то ответ предоставляется 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 Компании, 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 настоящих Стандартов, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

7.3. На основании обращения потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, единая теплоснабжающая организация 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.

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, при этом потребителю предоставляется доступ к данным такой АИИС в режиме "онлайн". Отчет показаний приборов с посutoчной 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 требованиями жилищного законодательства снятие и прием показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, а также исполнение иных условий договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальных услуг, производится в порядке и сроки, предусмотренные Правилами № 354.

8.4. Если узлы учета потребителя, не подключены к АИИС ЕТО, либо если АИИС в течение периода более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчётом месяце была неработоспособна (не осуществляла передачу данных с приборов учета из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных, каналаобразующего оборудования и/или повреждений линий (каналов) связи), то потребитель осуществляет следующие действия.

- Снимает показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя:
 - с 18 – го по 20 – е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное.
 - Оформляет показания узла учета с посutoчной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплопотреблении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения), по форме, согласованной ЕТО;
 - Направляет Отчет о теплопотреблении за расчетный месяц в адрес ЕТО (либо уполномоченной ею организацией) оговоренным в договоре теплоснабжения способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и (или) направляет в виде электронного документа с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора теплоснабжения (в указанном случае использование усиленной квалифицированной электронной подписи не обязательно) в период до 26 – го числа расчетного месяца, если является исполнителем коммунальной услуги и если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре.

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

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

ETO имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплопотреблении в следующих случаях:

- прибор (узел) учета энергии не допущен в эксплуатацию;
- учет теплопотребления 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 ETO в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии и условиями договора теплоснабжения.

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

8.8. Потребитель обеспечивает беспрепятственный доступ представителей ETO или представителей организации, уполномоченной ETO, к приборам (узлам) учета потребителя для их проверки, снятия с них архивов данных и проверки соблюдения условий эксплуатации приборов (узлов) учета. С этой целью потребитель обязан обеспечить готовность помещений своих или обслуживаемых им тепловых пунктов в части надлежащей освещенности, наличия беспрепятственного доступа к оборудованию таких тепловых пунктов и выполнения санитарно – эпидемиологических требований законодательства Российской Федерации по дезинфекции (дезинсекции) подвалов и помещений тепловых пунктов.

8.9. Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние принадлежащих ему приборов (узлов) учета, а также устройств сбора и передачи данных ETO, 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 ETO.

8.10. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ETO 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 ETO вместе с Отчетом о теплопотреблении за соответствующий расчетный период.

8.11. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются по заявке потребителя в

соответствии с порядком и требованиями Правил № 1034.

8.12. Составление 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 раздельно 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 раздельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

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

10.1. Общие положения.

Подключение к системе теплоснабжения осуществляется ЕТО, которая является исполнителем по договору о подключении.

Заявители вправе обратиться в ЕТО:

- а) с заявкой на подключение к системе теплоснабжения в целях заключения договора о подключении (технологическом присоединении) (далее - договор о подключении);
- б) с запросом о выдаче ТУ; в) с запросом о выдаче ПКУ.

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

- в бумажном виде нарочно по адресу: 443099, г. Самара, ул. Фрунзе, 84;
- в бумажном виде путем направления почтового отправления по адресу: 443099, г. Самара, ул. Фрунзе, 84;
- путем заполнения web-формы на официальном сайте ЕТО, по ссылке <https://mpsamis.ru/>.

Шаблоны заявок и (или) запросов, требования к составу и содержанию документов, прилагаемых к заявкам и (или) запросам, опубликованы на официальном сайте ЕТО, по ссылке <https://mpsamis.ru/>.

При отсутствии полного пакета документов ответственный сотрудник в течение 2 (двух) рабочих дней после дня поступления заявки и (или) запроса направляет официальное уведомление Заявителю, обеспечивает взаимодействие с Заявителем, может оказать консультационную поддержку по заполнению заявки и (или) запроса, формированию пакета документов.

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

10.3. Порядок выдачи технических условий.

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

Полученные запросы рассматриваются ответственным сотрудником.

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

При отсутствии технической возможности подключения заявитель может обратиться к ЕТО за предварительной оценкой условий по созданию технической возможности (ПКУ). ЕТО в этом случае вправе выдать заявителю ПКУ. Срок выдачи ПКУ составляет 5 (пять) рабочих дней со дня поступления обращения.

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

10.4. Порядок рассмотрения заявок на подключение и заключение договора.

104.1. Рассмотрение заявок на подключение.

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

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

В случае отсутствия технической возможности ответственный сотрудник в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения направляет Заявителю письмо с предложением выбрать один из следующих вариантов подключения:

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

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

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

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

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

10.4.2. Порядок заключения договора:

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.

Договор о подключении направляется в адрес Заявителя одним из следующих способов:

При поступлении заявки на подключение от Заявителя путем заполнения web-формы на официальном сайте – подписанный со стороны ЕТО договор направляется в виде электронного документа на электронный адрес Заявителя. Документы подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью (УКЭП).

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

Подписанный со стороны ЕТО договор о подключении в 2-х экземплярах направляется Заявителю не позднее 20 рабочих дней с момента поступления заявки на подключение, за исключением случаев:

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

В случае если для осуществления подключения ЕТО требуется письменное согласие смежной сетевой организации на подключение объекта через принадлежащие ей тепловые сети или источники тепловой энергии срок направления оферты договора о подключении увеличивается соразмерно сроку ответа смежной сетевой организации на запрос ЕТО о предоставлении письменного согласия смежной сетевой организации на подключение объекта Заявителя и срок заключения договора о подключении между ЕТО и смежной сетевой организацией.

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

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

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

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

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

10.4.3. Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

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

- местоположение точек подключения;
- условия и порядок подключения внутриплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;
- обязательства заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;
- ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении;
- условия отказа сторон от исполнения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;
- обязательства единой теплоснабжающей организации 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.

Типовые формы договоров опубликованы на официальном сайте ЕТО по адресу: <https://mpsamis.ru/>.

10.4.4. Срок договора о подключении.

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

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

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

10.4.5. Особые случаи.

Заявитель имеет право самостоятельного выполнения мероприятий (в том числе технических) по подключению за границами принадлежащего ему земельного участка, а в случае подключения многоквартирного дома – за пределами сетей инженерно – технического обеспечения дома.

Уведомление о намерении воспользоваться указанным правом должно быть направлено в адрес ЕТО одновременно с подачей заявки на подключение.

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

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

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

10.4.6. Порядок определения платы за подключение.

Плата за подключение к системам теплоснабжения устанавливается по соглашению единой теплоснабжающей организации и Заявителя.

Единая теплоснабжающая организация публикует в сети "Internet" размер платы за подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения на сайте ЕТО по адресу <https://mpsamis.ru/>.

Размер платы за подключение рассчитывается аналогично принципам расчета платы за подключение на единицу мощности подключаемой нагрузки, указанным в приказе ФСТ России от 13 июня 2013 г. № 760-э "Об утверждении методических указаний по расчету регулируемых цен (тарифов) в сфере теплоснабжения", и дифференцируется по категориям заявителей, величине подключаемой нагрузки, типу и диаметру

прокладки тепловых сетей, строительство которых необходимо для осуществления подключения, а также исходя из необходимости строительства тепловых пунктов и наличия этапов подключения (наличия нескольких последовательно подключаемых объектов в одной заявке на подключение).

Установлены следующие категории Заявителей.

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

Единая теплоснабжающая организация является плательщиком налога на добавленную стоимость.

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

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

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

В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения ЕТО осуществляет расчет платы, обеспечивающей компенсацию расходов ЕТО на создание технической возможности в соответствии с укрупненным сметным расчетом расходов на строительство и реконструкцию источников теплоснабжения, а также реконструкцию существующей тепловой сети. ЕТО производит расчет платы за подключение в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Стандарта и направляет его Заявителю в составе оферты договора. Заявитель вправе представить мотивированные разногласия о стоимости договора в соответствии с порядком

заключения договора, предусмотренным п. 11.4.20 настоящего Стандарта.

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 исходя в порядке, установленном частями 8 – 12 статьи 14 Федерального закона "О теплоснабжении", а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. N 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

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

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

ETO обязана:

- осуществлять действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта и подаче тепловой энергии не позднее установленной договором о подключении даты подключения;
- принять предложения о внесении изменений в договор о подключении либо отказать в их принятии в течение 30 календарных дней со дня получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию на подключаемый объект;
- проверить выполнение заявителем условий подключения и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течении 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) 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.

ETO имеет право:

- участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения (при выполнении работ силами Заявителя);
- изменять дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если заявитель не предоставил ETO в установленные договором на подключение 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. При этом дата подключения не может быть позднее исполнения заявителем указанных обязательств.

Заявитель обязан:

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

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

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

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

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

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

После подписания акта о подключении Заявитель направляет в адрес ETO дополнительную документацию, предусмотренную Правилами № 808, и опубликованную на официальном сайте ETO по адресу <https://mpsamis.ru/> для заключения договора теплоснабжения.

В течение 2 рабочих дней после получения полного комплекта документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, ответственный сотрудник направляет оферту договора теплоснабжения и сообщает контактную информацию сотрудников, ответственных за заключение и сопровождение договора теплоснабжения.

10.7. Восстановление (переоформление) ранее выданных условий подключения.

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

Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ETO по адресу <https://mpsamis.ru/>.

Подразделением ETO, ответственным за восстановление (переоформление) условий подключения, является ETO МП городского округа Самара «Инженерная служба». Контакты ответственных сотрудников опубликованы на официальном сайте ETO, по ссылке <https://mpsamis.ru/>.

ETO проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

- осуществляет осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей заявителя в целях переоформления условий подключения 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 в целях переоформления условий подключения восстановленных (переоформленных) условий подключения.

В случае если Заявителем в целях переоформления условий подключения 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 переоформлении условий подключения. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения, если Заявителем в целях переоформления условий подключения была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель в целях переоформления условий подключения подписывает восстановленные (переоформленные) условия подключения и возвращает один подписанный экземпляр в единую

теплоснабжающую организацию в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

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

Единая теплоснабжающая организация осуществляет бессрочное хранение выданных условий подключения в бумажной и (или) электронной формах.

Приложение № 1
к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Муниципальным предприятием городского округа Самара «Инженерная служба»
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
город Самара Самарской области

Формы договоров теплоснабжения

- 1.1.** Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и теплоносителем, в том числе как горячей водой на нужды горячего водоснабжения)
- 1.2.** Контракт теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и теплоносителем, в том числе как горячей водой на нужды горячего водоснабжения)
- 1.3.** Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение тепловой энергией и горячей водой для целей оказания коммунальных услуг)
- 1.4.** Договор теплоснабжения и поставки горячей воды (снабжение горячей водой в объеме, потребляемом при содержании общего имущества МКД)

Приложение № 2
к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Муниципальным предприятием городского округа Самара «Инженерная служба»
потребителей тепловой энергии в ценовой зонетеплоснабжения
город Самара Самарской области

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 2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов;

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 настоящих Стандартов;
- 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 (оферты), 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.

Если подключение (технологическое присоединение) многоквартирного дома (жилого дома) осуществлено до вступления в силу Правил № 83, указанные документы прилагаются к заявке (оферте) при их наличии.

– 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 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.