

СТАНДАРТ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Акционерным обществом «Дальневосточная генерирующая компания»
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
муниципального образования рабочий поселок
(поселок городского типа) Прогресс Амурской области

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.....	5
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии, теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.....	9
4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию.....	11
5. Правила ценообразования. Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию	12
6. Порядок организации обслуживания потребителей.....	16
7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на её действия, в том числе порядок приема и рассмотрения обращений по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.....	23
8. Порядок снятий и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	25
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями.....	29
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	29
Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения	44
Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.....	45

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией Акционерного общества «Дальневосточная генерирующая компания» филиал «Амурская генерация» (далее – единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) принят в соответствии со статьей 23.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ «О теплоснабжении» (далее – Закон о теплоснабжении), пунктами 19(1) - 19(3) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила № 808), в связи с отнесением муниципального образования рабочий поселок (поселок городского типа) Прогресс Амурской области (далее – п.г.т. Прогресс) к ценовой зоне теплоснабжения на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.08.2021 № 2249-р и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания потребителей тепловой энергии Единой теплоснабжающей организации.

1.2. Настоящий Стандарт обеспечивает:

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

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в п.г.т. Прогресс, на основании заключенных с Единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации в соответствии с настоящим Стандартом и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

1.4. Реализация разделов 2 – 9 Стандарта полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров. На момент окончания переходного периода в ценовой зоне теплоснабжения п.г.т. Прогресс (далее – переходный период) реализация разделов 2 – 9 Стандарта осуществляется ПАО «Дальневосточная энергетическая компания» на основании Агентского договора, заключенного с ЕТО.

1.5. Термины и определения.

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

Заявитель – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заключить с ЕТО договор теплоснабжения и (или) подключить объект (здание, строение, сооружение или иной объект капитального строительства, на котором предусматривается потребление/изменение потребления тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии), к системе теплоснабжения, либо теплосетевая/теплоснабжающая организация.

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 05.07.2018г. № 787), необходимые для заключения договора о подключении.

Технические условия (ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ и Постановления Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 г. № 787 «О подключении (технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения», «Правилами недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя») и содержащий максимальную нагрузку в возможных точках подключения, срок подключения подключаемого объекта к сетям инженерно-технического обеспечения, определяемый в том числе в зависимости от сроков реализации инвестиционных программ, срок действия технических условий, исчисляемый

с даты их выдачи и составляющий (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации) при комплексном освоении земельных участков в целях жилищного строительства не менее 5 лет, а в остальных случаях – не менее 3 лет, а также информацию о плате за такое подключение (технологическое присоединение).

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.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие установки потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии по договору теплоснабжения. По договору теплоснабжения ЕТО обязуется поставить тепловую энергию, а потребитель тепловой энергии обязан принять и оплатить тепловую энергию, соблюдая режим потребления тепловой энергии.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с формами договора, предусмотренными Приложением № 1 (в зависимости от категории Потребителя) к настоящему Стандарту.

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 и приготовлению горячей воды (нагрев воды) для целей горячего водоснабжения, 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).

2.5. В целях заключения договора теплоснабжения Единая теплоснабжающая организация не позднее 30 дней со дня начала переходного периода направляет потребителям информационное письмо о начале переходного периода и необходимости заключения потребителями до окончания переходного периода договоров теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией.

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

После окончания переходного периода основанием для заключения договора теплоснабжения является заявка потребителя на заключение договора теплоснабжения. В случае отсутствия заявки от потребителя единая теплоснабжающая организация направляет ему самостоятельно подписанный со своей стороны проект договора теплоснабжения, составленный на основании имеющихся у нее сведений о потребителе.

2.5.1. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения указан в Приложении № 2 к настоящему Стандарту (далее – Перечень).

2.5.2. 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 теплopotребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплopotребляющих установок по каждой теплopotребляющей 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;
- 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 в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии и их технические характеристики.

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

2.7. Единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежащим образом оформленной заявки и необходимых документов направляет потребителю 2 (два) экземпляра подписанного со своей стороны проекта договора. Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня поступления проекта договора обязан рассмотреть и в течение 15 дней со дня получения, при отсутствии разногласий подписать со своей стороны и направить единой теплоснабжающей организации 1 (один) экземпляр договора.

Разногласия по договору должны быть рассмотрены потребителем и единой теплоснабжающей организацией до окончания переходного периода. В случае наличия не разрешенных между единой теплоснабжающей организацией и потребителем разногласий при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к договору теплоснабжения и рассматриваются органами местного самоуправления в порядке, установленном Правилами № 808.

2.8. В случае непредставления потребителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5 настоящего Стандарта, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

2.9. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора

теплоснабжения и прилагаемые к ней документы подаются следующим лицом:

- а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод - в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;
- б) каждым владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод - при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;
- в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;
- г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

2.10. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются со дня начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением обязательств по оплате поставленной тепловой энергии и обязательств сторон по договорам, заключенным в соответствии с частями 2.1–2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10, частью 9 статьи 23 Закона 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.

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

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

2.13. Договор теплоснабжения, заключенный после окончания переходного периода на определенный срок, считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении либо о заключении договора на иных условиях.

2.14. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям

принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации при представлении потребителем сведений и документов, указанных в пункте 2.5 и Приложении № 2 настоящего Стандарта, в полном объеме.

2.15. Информацию о состоянии процесса заключения договора теплоснабжения можно узнать по телефону Контакт-центра, данные которого указаны в разделе 6 настоящего Стандарта.

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

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

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

3.3. Единая теплоснабжающая организация ежемесячно формирует и направляет потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию на условиях заключенного договора теплоснабжения.

Счета на оплату тепловой энергии направляются Единой теплоснабжающей организацией потребителям тепловой энергии способом, указанным в договоре теплоснабжения.

При наличии у потребителя сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому Единой теплоснабжающей организацией, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи (в соответствии с Порядком выставления и получения счетов-фактур, утвержденным приказом Минфина России от 05 февраля 2021 г. № 14н), Единая теплоснабжающая организация в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме.

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

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

- до 18 числа текущего месяца – предварительная оплата в размере 35% плановой общей стоимости тепловой энергии, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;

- до последнего числа текущего месяца – предварительная оплата в размере 50 % плановой общей стоимости тепловой энергии, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;

- по 10 число месяца (включительно), следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию с учетом ранее внесенных сумм предварительной оплаты.

3.4.1. Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию в следующем порядке:

- до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 30% плановой общей стоимости тепловой энергии, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;

- по 10 число месяца (включительно), следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию с учетом ранее внесенных сумм предварительной оплаты.

3.4.2. Исполнитель коммунальных услуг производит оплату за тепловую энергию с учетом требований, предусмотренных Требованиями к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253, а также 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. в следующем порядке:

- не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления платежей от потребителей коммунальных услуг (пункт 6 Требованиям к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 г. № 253) исполнитель коммунальных услуг производит перечисление в пользу ЕТО;

- окончательный расчет за тепловую энергию производится исполнителем коммунальных услуг путем перечисления денежных средств на

расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за расчетным периодом (пункт 25 Правил № 124).

3.4.3. Потребители, которые заключили непосредственно с Единой теплоснабжающей организацией договоры, содержащие положения о предоставлении коммунальных услуг или договоры теплоснабжения вносят плату за коммунальные услуги 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.

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

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

3.7. Оплата может осуществляться различными способами – путем перечисления денежных средств на расчетный счет Единой теплоснабжающей организации, а также любым иным согласованным сторонами способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, ЕТО вправе самостоятельно определить периоды. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.8. В случае если объем фактического потребления тепловой энергии 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 тепловой энергии за следующий расчетный период.

4. Порядок опубликования на сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию.

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

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

5.1. Для потребителей тепловой энергии предусмотрена дифференциация цен на тепловую энергию в рамках дифференциации тарифов на тепловую энергию с разбивкой по категориям потребителей, действующих в системе теплоснабжения на дату окончания переходного периода.

5.2. Цена на тепловую энергию определяются соглашением сторон договора теплоснабжения с учетом следующих положений:

5.2.1 цена на тепловую энергию не должна превышать предельный уровень цены на тепловую энергию, поставляемую Потребителям, утвержденный приказом органа исполнительной власти Амурской области в области государственного регулирования тарифов (далее – орган регулирования) на соответствующий расчетный период;

5.2.2 цена на тепловую энергию определяется с учетом условий Соглашения об исполнении схемы теплоснабжения, заключенного между Единой теплоснабжающей организацией, администрацией муниципального образования рабочий поселок (поселок городского типа) Прогресс Амурской области, опубликованного на официальном сайте Единой теплоснабжающей организации и администрации муниципального образования рабочий поселок (поселок городского типа) Прогресс Амурской области.

5.3. Значения цен на тепловую энергию публикуются на официальном сайте ЕТО в течение 10 рабочих дней с момента опубликования утвержденных Управлением государственного регулирования цен и тарифов Амурской области предельных уровней цен на тепловую энергию.

5.4. Под льготной категорией потребителей понимаются лица, имеющие на дату окончания переходного периода в ценовой зоне теплоснабжения право на льготные тарифы на тепловую энергию в соответствии с законом Амурской области от 24.12.2012 № 131-ОЗ «О льготных тарифах на тепловую энергию (мощность), теплоноситель теплоснабжающим организациям для населения Амурской области».

5.5. Единая теплоснабжающая организация принимает на себя обязательство осуществлять поставку тепловой энергии потребителям, не относящимся к льготным категориям потребителей:

5.5.1. в первом полугодии 2022 года по цене, не превышающей увеличенный на 1,5 % тариф на тепловую энергию, установленный для

указанной категории потребителей и действующий на дату окончания переходного периода в ценовой зоне теплоснабжения, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

5.5.2. с 01 июля 2022 года по 30 ноября 2022 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную на первое полугодие 2022 года, проиндексированную с учетом прогнозного показателя индекса потребительских цен согласно Прогнозу социально-экономического развития, на соответствующий период, одобренному Правительством Российской Федерации (далее – Прогноз), но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

в зонах деятельности ЕТО котельных п. Кирзавод (зона № 3) и «Агромех» (зона № 4) с 01 июля 2022 года по 30 ноября 2022 года включительно по цене равной 2 619,48 руб./Гкал без НДС и 3 143,38 руб./Гкал с НДС, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

5.5.3. с 01 декабря 2022 года по 30 июня 2024 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии с первым абзацем пункта 5.5.2. настоящего Стандарта, проиндексированную на 12,1 %, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

в зонах деятельности ЕТО котельных п. Кирзавод (зона № 3) и «Агромех» (зона № 4) – с 01 декабря 2022 года по 30 июня 2024 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии со вторым абзацем пункта 5.5.2. настоящего Стандарта, проиндексированную на 8,5 %, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного для них на соответствующий период;

5.5.4. в системе теплоснабжения зоны действия Райчихинской ГРЭС с 01 июля 2024 года по 30 июня 2025 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии с первым абзацем пункта 5.5.3. настоящего Стандарта, проиндексированную на 18,1%, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период для указанной системы теплоснабжения;

в системах теплоснабжения зон действия котельных п. Кирзавод (зона № 3) и «Агромех» (зона № 4) с 01 июля 2024 года по 30 июня 2025 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии со вторым абзацем пункта 5.5.3. настоящего Стандарта, проиндексированную

на 13,1 %, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период для указанных систем теплоснабжения;

5.5.5. начиная со второго полугодия 2025 года и далее по цене, не превышающей цену, определенную на первое полугодие соответствующего года, проиндексированную с учетом прогнозного показателя индекса потребительских цен согласно Прогнозу, увеличенного на 1,5 процентных пункта, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период для соответствующей системы теплоснабжения.

5.6. Единая теплоснабжающая организация при сохранении субсидий, предоставляемых в целях возмещения ей выпадающих (недополученных) доходов, связанных с поставкой тепловой энергии льготной категории потребителей, принимает на себя обязательство осуществлять поставку тепловой энергии льготной категории потребителей по следующим ценам:

5.6.1. в первом полугодии 2022 года по цене, не превышающей увеличенный на 1,5% льготный тариф на тепловую энергию, действующий на дату окончания переходного периода в ценовой зоне теплоснабжения, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

5.6.2. с 01 июля 2022 года по 30 ноября 2022 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную на первое полугодие 2022 года, проиндексированную с учетом прогнозного показателя индекса потребительских цен согласно Прогнозу, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

в зонах деятельности ЕТО котельных п. Кирзавод (зона № 3) и «Агромех» (зона № 4) с 01 июля 2022 года по 30 ноября 2022 года включительно по цене, не превышающей льготный тариф на тепловую энергию, действующий для ЕТО – ООО «Знак», проиндексированный с учетом прогнозного показателя индекса потребительских цен согласно Прогнозу, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

5.6.3. с 01 декабря 2022 года по 30 июня 2024 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии с первым абзацем пункта 5.6.2. настоящего Стандарта, проиндексированную на 12,1 %, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

в зонах деятельности котельных п. Кирзавод (зона № 3) и «Агромех» (зона № 4) с 01 декабря 2022 года по 30 июня 2024 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии со вторым абзацем пункта 5.6.2. настоящего Стандарта, проиндексированную на 8,5 %, но не выше предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного на соответствующий период;

5.6.4. в системе теплоснабжения зоны действия Райчихинской ГРЭС с 01 июля 2024 года по 30 июня 2025 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии с первым абзацем пункта 5.6.3. настоящего Стандарта, проиндексированную на 18,1 %, но не выше цены на тепловую энергию, определенной в соответствии с первым абзацем пункта 5.5.4. на соответствующий период;

в зонах деятельности котельных п. Кирзавод (зона № 3) и «Агромех» (зона № 4) с 01 июля 2024 года по 30 июня 2025 года включительно по цене, не превышающей цену, определенную в соответствии со вторым абзацем пункта 5.6.3. настоящего Стандарта, проиндексированную на 13,1 %, но не выше цены на тепловую энергию, определенной в соответствии со вторым абзацем пункта 5.5.4. на соответствующий период;

5.6.5. начиная со второго полугодия 2025 года и далее по цене, не превышающей цену, определенную на первое полугодие соответствующего года, проиндексированную с учетом прогнозного показателя индекса потребительских цен согласно Прогнозу, увеличенного на 1,5 процентных пункта, но не выше цены на тепловую энергию, определенной в соответствии с пунктом 5.5.5. на соответствующий период для соответствующей системы теплоснабжения.

5.7. При определении цен на тепловую энергию в договорах теплоснабжения Единая теплоснабжающая организация принимает на себя обязательство обеспечивать не превышение цены на тепловую энергию в первом полугодии очередного года (за исключением первого полугодия 2022 и 2023 годов) цены на тепловую энергию во втором полугодии предшествующего года;

5.8. Пункты 5.5 – 5.6 настоящего Стандарта применяются до наступления момента, пока цена на тепловую энергию, поставляемую потребителям не достигнет величины индикативного предельного уровня цены на тепловую энергию, устанавливаемого на соответствующий расчетный период регулирования в соответствии с разделом II и пунктами 55 и 56 Правил определения в ценовых зонах теплоснабжения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), включая правила индексации предельного

уровня цены на тепловую энергию (мощность), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.12.2017 № 1562.

5.9. В случае изменения границы зоны (зон) деятельности Единой теплоснабжающей организации, ЕТО принимает на себя обязательство при направлении потребителям, подключенным к зоне (зонам) ее деятельности вследствие изменения границы указанной зоны(зон) деятельности, предложений о заключении договоров теплоснабжения, включать в такие предложения условия о поставке тепловой энергии по цене, не превышающей цену на тепловую энергию, определенной для таких потребителей по договорам теплоснабжения и соглашениям об исполнении схемы теплоснабжения, заключенными с теплоснабжающей организацией, которой ранее был присвоен статус единой теплоснабжающей организации в отношении указанной зоны (зон) деятельности до изменения ее границ.

5.10. Порядок определения цены на тепловую энергию, предусмотренный пунктами 5.5 – 5.6 настоящего Стандарта изменяется в случае изменения аналогичного порядка в Соглашении об исполнении схемы теплоснабжения.

6. Порядок организации обслуживания потребителей

6.1. Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправок и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочного обслуживания потребителей).

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

6.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.4. Очное обслуживание потребителей

6.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с уполномоченными Единой теплоснабжающей организацией сотрудниками Агента по расчетам и работе с дебиторской задолженностью Прогрессовского участка Райчихинского отделения филиала ПАО «ДЭК» «Амурэнергосбыт» осуществляется в офисе, расположенному по адресу: 676790, Амурская область, п.г.т. Прогресс, ул. Заводская, 56а.

Направления работы:

- очный прием потребителей - физических лиц по вопросам теплоснабжения.

Часы работы: пн – пт: 08:00 – 17:00, перерыв: 12:00 – 13:00; сб. – вс: выходной.

Телефоны для справок по физическим лицам:

8(41647) 2-17-39; 8(41647) 4-61-71; 8(41647) 2-17-29

- заключение договоров теплоснабжения с юридическими лицами.

Часы работы: пн – пт: 08:00 – 17:00, перерыв: 12:00 – 13:00; сб – вс: выходной.

Справки по телефонам: 8(41647) 2-17-38.

На информационных стендах в офисе Прогрессовского участка Райчихинского отделения филиала ПАО «ДЭК» «Амурэнергосбыт» в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, другая справочная информация).

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

6.4.2. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

Потребителю на информационных стендах или посредством информационного телемонитора обеспечивается возможность ознакомления с информацией об услугах Единой теплоснабжающей организации, ценами на тепловую энергию, с ответами на типовые вопросы. Также на них размещены шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация.

В зависимости от вида обращения сотрудники Единой теплоснабжающей организации осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя.

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

6.5. Заочное обслуживание потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

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

- 1) почтовые отправления;
- 2) телефонная связь (в том числе прием показаний приборов учета);
- 3) электронная почта;
- 4) сайт Единой теплоснабжающей организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 5) электронный

6.5.2. 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 и Агента по расчетам в лице ПАО «ДЭК» размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.).

Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Почтовые отправления:

Потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения почтовыми отправлениями по следующим адресам:

Для физических и юридических лиц: 676790, Россия, Амурская область, п.г.т. Прогресс, ул. Заводская, 56а.

Телефонная связь:

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

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 Единой теплоснабжающей организации и Агента по расчетам потребителей в лице ПАО «ДЭК» в сети «Интернет».

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Единой теплоснабжающей организации и Агента по расчетам потребителей в лице ПАО «ДЭК».

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

Телефон Единого Контакт-центра ПАО «ДЭК»: 8 (800) 234-77-77

Другие контактные данные Единой теплоснабжающей организации:

– Прием обращений при возникновении аварии на тепловых сетях и (или) теплопотребляющих установках, обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих

допустимые перерывы в теплоснабжении за пределы их разрешенных отклонений, осуществляется по телефонам: 8 (41647) 4-40-24; +7(914) 390-40-56 либо по адресу: 676790, Амурская область, п.г.т. Прогресс, ул. Набережная, 17.

– по техническим вопросам прием ведется по адресу: 676791, Амурская область, п.г.т. Прогресс, ул. Бурейская, 1

Часы работы: пн – пт: 08:00 – 17:00, перерыв: 12:00 – 13:00; сб – вс: выходной

- техническое присоединение - 8 (41623) 9-84-94;

- приборный учет, обследование объектов теплоснабжения - 8 (41647) 4-61-70.

Интернет-сайт

Обслуживание посредством сайтов АО «ДГК» и ПАО «ДЭК» в сети «Интернет» основывается на следующих принципах:

– доступность информации;

– достоверность представленной информации;

– обязательное реагирование на вопросы потребителей;

– логичность структуры сайта и его разделов.

Адрес сайта АО «ДГК» в сети «Интернет»: <https://www.dvgk.ru>.

Адрес сайта ПАО «ДЭК» в сети «Интернет»: <https://www.dvec.ru>.

Электронная почта:

Потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения с помощью электронной почты.

Адрес электронной почты ПАО «ДЭК»: doc@amur.dvec.ru;

Адрес электронной почты АО «ДГК»: dgk@dgk.ru

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

Личный кабинет клиента:

Позволяет потребителям получить актуальную информацию о состоянии счета, посмотреть историю начислений и платежей, отправить показания приборов учета, написать обращение и увидеть ответ на это обращение, найти на карте ближайший офис обслуживания.

Электронный документооборот:

Обмен электронными документами осуществляется в соответствии с законодательством РФ через оператора ЭДО. Электронные документы подписываются действующей квалифицированной электронной подписью и

имеют точно такую же юридическую силу, как и документы на бумажном носителе с собственноручной подписью.

Единая теплоснабжающая организация осуществляет обмен документами посредством электронного документооборота через аккредитованного Федеральной налоговой службой оператора электронного документооборота АО «Производственная фирма «СКБ «Контур» (<https://www.kontur.ru/>) с использованием веб-решения «Диадок» (<https://www.diadok.ru/>).

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

Регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции:

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 обращение и подготовка ответа;

Регистрация и направление ответа потребителю.

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

6.5.4. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

1) Прием звонка сотрудником Контакт – центра ПАО «ДЭК»;

2) Предоставление сотрудником информации по запросу потребителя.

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

Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению, осуществляется с настоящим Стандартом и локальными нормативными актами Единой Теплоснабжающей организации.

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

В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей Единая теплоснабжающая организация организует регулярную «обратную связь» с потребителями следующими способами:

- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для выявления потребностей и ожиданий потребителей;
- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

Дополнительно для организации обратной связи могут быть использованы клиентские почтовые ящики - ящики для приема письменной корреспонденции (обращений, мнений клиентов, анкет и т.п.).

6.7. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляются следующими инструментами:

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

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

Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своем лице представляют Единую теплоснабжающую организацию и отношение Единой теплоснабжающей организации к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Единой теплоснабжающей организации.

6.8.1. Правила и требования, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- речь сотрудников вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- сотрудники должны уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он её или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать;
- сотрудник, взаимодействующий с потребителем, должен предоставить аргументированный ответ на вопрос потребителя в рамках своей компетенции.

6.8.2. При взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять ложную информацию либо дезориентировать потребителя иными способами.

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить.

Если для уточнения передаваемой информации требуется значительное время, то сотрудник, осуществляющий обслуживание потребителя посредством телефонной связи, должен предложить потребителю обратную связь (исходящий звонок), предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время), или предложить альтернативный канал получения информации.

6.8.3. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по специальным вопросам, выходящим за пределы его компетенции.

6.8.4. Урегулирование споров (конфликтов) при обслуживании потребителей осуществляется исходя из принципа обеспечения максимального уровня удовлетворённости потребителей при неукоснительном соблюдении требований действующего законодательства и настоящих Стандартов.

6.9. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

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

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

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

- Выслушать потребителя спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорить с потребителем, слушать его внимательно, поддерживать зрительный контакт;

- Спокойно разобраться в сути проблемы, при обнаружении причины проблемы спокойно объяснить ее потребителю;
- Предложить решение проблемы;
- При отсутствии полномочий для решения проблемы потребителя, в зависимости от обстоятельств, поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры по урегулированию возникшей ситуации.

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

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

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

Потребителям ЕТО 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 Единой теплоснабжающей организации 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, имуществу работников, а также членов их семей. Соответствующие обращения остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну,

государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

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

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

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

7.4. В случае подтверждения отклонения от установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, Единая теплоснабжающая организация снижает размер платы за тепловую энергию в соответствии с формулами, указанными в приложениях № 1 и 2 Правил № 808.

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 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 самостоятельно и дистанционно с использованием такой системы, при этом потребителю предоставляется доступ к данным такой АИИС в режиме «онлайн». Отчет показаний приборов с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату месяца, выгруженный из АИИС, принадлежащей Единой теплоснабжающей организации, направляется в адрес потребителя одновременно с актом поданной – принятой тепловой энергии и горячей воды.

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

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

- снимает показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя:

с 23-го по 25-е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное;

до 1-го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, если иные сроки не установлены договором или законодательством Российской Федерации.

- оформляет показания узла учета с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату расчетного месяца в виде Отчета о теплоснабжении (потреблении тепловой энергии и массы (объема) теплоносителя, в том числе горячей воды на нужды горячего водоснабжения), по форме, согласованной Единой теплоснабжающей организацией;

- направляет Отчет о теплоснабжении за расчетный месяц в адрес Единой теплоснабжающей организации (либо уполномоченной ею организации) 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 теплоснабжении энергии, теплоносителя.

Единая теплоснабжающая организация имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплоснабжении в следующих случаях:

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

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

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

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

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

8.10. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ЕТО не позднее, чем в рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в Единой теплоснабжающей организации 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, 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 и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями

9.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре теплоснабжения отдельно по тепловой энергии и теплоносителю по объектам потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

9.2. Планируемый объем потребления тепловой энергии устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации, указанной в договоре теплоснабжения.

9.3. Единая теплоснабжающая организация вправе в одностороннем порядке уменьшить договорный объем потребления тепловой энергии при введении ограничения режима потребления в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

10.1. Подключение к системе теплоснабжения в ценовых зонах теплоснабжения осуществляется единой теплоснабжающей организацией в системе теплоснабжения, для подключения к которой подана заявка о подключении, в соответствии со ст.23.10 Федерального закона от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении», а также Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 05.07.2018г №787 «О подключении (технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».

Единая теплоснабжающая организация выступает исполнителем по договору о подключении в ценовых зонах теплоснабжения.

Способы подачи заявки о подключении (на выдачу договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения) объекта капитального строительства, а также запроса о предоставлении технических условий подключения объектов капитального строительства к системе теплоснабжения:

1. Онлайн на сайте АО «ДГК» <https://www.dvgk.ru/page/220> через личный кабинет заявителя <http://tp.dgk.ru/login/>.

2. По электронной почте. Скачать на сайте форму заявки, заполнить и отправить заполненную заявку и полный пакет документов (в формате pdf.) на электронный адрес dgk@dgk.ru .

3. Лично. Заявление на подключение с приложением полного пакета документов можно принести лично в канцелярию, либо приемную.

4. Почта РФ. Заявление на подключение с приложением полного пакета документов можно отправить по почте.

Форма и образец заполнения заявлений опубликованы на сайте АО «ДГК» <https://www.dvgk.ru/page/220>.

10.2. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой

теплоснабжающей организации (далее – заявитель), обращаются в Единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение) в ценовых зонах теплоснабжения (далее – договор о подключении в ценовых зонах теплоснабжения), с указанием в заявке следующих сведений:

а) реквизиты заявителя (для юридических лиц – полное наименование организации, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр юридических лиц, для индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, для физических лиц – фамилия, имя, отчество, серия, номер и дата выдачи паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты);

б) местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта:

расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение;

вид и параметры теплоносителей (давление и температура);

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

расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества;

требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.);

наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);

г) правовые основания пользования заявителем подключаемым объектом (при подключении существующего подключаемого объекта);

д) правовые основания пользования заявителем земельным участком, на котором расположен существующий подключаемый объект или предполагается создание подключаемого объекта;

е) номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее);

ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

з) информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;

- и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;
- к) информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

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

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

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

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

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

д) для юридических лиц – копии учредительных документов.

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

10.5. В зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в Единую теплоснабжающую организацию, в случае:

необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;

увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;

реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе

теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.

10.6. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 10.2 и 10.3 настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы.

В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока Единая теплоснабжающая организация аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

10.7. Подключение к системам теплоснабжения осуществляется в следующем порядке:

а) направление исполнителю заявки о подключении к системе теплоснабжения;

б) заключение договора о подключении;

в) выполнение мероприятий по подключению, предусмотренных условиями подключения и договором о подключении;

г) составление акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя;

д) получение временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора для проведения пусконаладочных работ и комплексного опробования в отношении объектов теплоснабжения и теплопотребляющих установок;

е) подача тепловой энергии и теплоносителя на объект заявителя на время проведения пусконаладочных работ и комплексного опробования;

ж) составление акта о подключении;

з) получение разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию энергоустановки.

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

10.9. Техническая возможность подключения объектов капитального строительства к системам теплоснабжения существует при одновременном наличии:

резерва пропускной способности тепловых сетей, обеспечивающего передачу необходимого объема ресурса (тепловой энергии, теплоносителя);

резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.

Не допускается отказ потребителю в заключении договора о подключении объекта, находящегося в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение.

10.10. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов направляет заявителю, подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

Срок направления проекта договора о подключении в ценовых зонах увеличивается на срок включения в договор оказания услуг по передаче тепловой энергии, теплоносителя условий о порядке и сроках осуществления работ по подключению теплопотребляющих установок и (или) источников тепловой энергии на объектах тепловой сети, принадлежащих теплосетевой организации.

10.11. Выбор объекта теплоснабжения, к которому планируется непосредственное подключение (технологическое присоединение), осуществляется исходя из того, что подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок производится к объектам теплоснабжения, принадлежащим на праве собственности и (или) ином законном основании теплоснабжающей организации или теплосетевой организации, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки, а также минимизации стоимости подключения (технологического присоединения) и стоимости тепловой энергии (мощности).

10.12. Единая теплоснабжающая организация по договору на подключение в ценовых зонах принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого подключения (технологического присоединения), в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми организациями и (или) теплоснабжающими организациями, в случае, если подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок осуществляется непосредственно к принадлежащим этим организациям тепловым сетям и (или) источникам тепловой энергии. При этом мероприятия,

необходимые для подключения (технологического присоединения), осуществляются соответствующей теплоснабжающей организацией или теплосетевой организацией.

10.13. По соглашению сторон, а также в случае подключения теплопотребляющих установок к источнику тепловой энергии непосредственно или через тепловую сеть, которая принадлежит на праве собственности и (или) на ином законном основании теплоснабжающей организации или заявителю, в том числе застройщику, или строительство которой необходимо для обеспечения технической возможности подключения, при условии, что к такой тепловой сети не присоединены теплопотребляющие установки иных потребителей, договор на подключение в ценовых зонах включает в себя обязательства сторон по заключению в последующем договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

10.14. Нормативный срок подключения не может превышать 18 месяцев со дня заключения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения, если более длительные сроки не указаны в заявке заявителя.

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

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

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

10.16. В случае если заявитель и Единая теплоснабжающая организация не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 – 12 статьи 14 Закона о теплоснабжении, а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения, Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения» и Методическими указаниями по расчету регулируемых цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными Приказом Федеральной службы по тарифам от 13.06.2013 № 760-э.

10.17. В случае если стороны договора о подключении в ценовых зонах не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой

органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации расходов, подлежащих учету при установлении индивидуальной платы за подключение.

10.18. Внесение заявителем платы за подключение осуществляется в следующем порядке:

15 процентов платы за подключение вносится в течение 15 дней со дня заключения договора о подключении;

50 процентов платы за подключение вносится в течение 90 дней со дня заключения договора о подключении, но не позднее даты фактического подключения;

оставшаяся доля платы за подключение вносится в течение 15 дней со дня подписания сторонами акта о подключении.

В случае если заявитель не внес очередной платеж в соответствии с вышеуказанным порядком и положениями договора о подключении, на следующий день после дня, когда заявитель должен был внести платеж, исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по договору о подключении до дня внесения заявителем соответствующего платежа.

В случае внесения платежа не в полном объеме исполнитель вправе не возобновлять исполнение обязательств по договору о подключении до дня внесения заявителем платежа в полном объеме.

В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения заявителем обязательств по оплате теплоснабжающая или теплосетевая организация вправе потребовать от заявителя уплаты пени в размере одной сто тридцатой ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки начиная со следующего дня после дня наступления установленного срока оплаты по день фактической оплаты.

10.19. Договор о подключении в ценовых зонах теплоснабжения содержит следующие существенные условия:

а) перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;

б) срок подключения;

в) размер платы за подключение;

г) порядок и сроки внесения заявителем платы за подключение;

д) размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;

е) местоположение точек подключения;

ж) условия и порядок подключения внутриплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;

з) обязательства заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;

и) ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;

к) условия отказа сторон от исполнения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;

л) 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.

10.20. Условия подключения выдаются исполнителем вместе с проектом договора о подключении, являются его неотъемлемой частью и содержат следующие сведения:

а) планируемые точки подключения;

б) максимальные часовые и среднечасовые тепловые нагрузки подключаемого объекта по видам теплоносителей и видам теплопотребления (отопление, вентиляция, горячее водоснабжение, технологические нужды), а также схемы подключения теплопотребляющих установок;

в) максимальные расчетные и среднечасовые расходы теплоносителей, в том числе с водоразбором из сети (при открытой системе теплоснабжения);

г) параметры (давление, температура) теплоносителей и пределы их отклонений в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения;

д) количество, качество и режим откачки возвращаемого теплоносителя, а также требования к его очистке, если тепловая энергия отпускается с паром;

е) добровольные для исполнения рекомендации, касающиеся необходимости использования имеющихся у заявителя собственных источников тепловой энергии или строительства им резервного источника тепловой энергии либо резервной тепловой сети с учетом требований к надежности теплоснабжения подключаемого объекта, а также рекомендации по использованию вторичных энергетических ресурсов;

ж) требования к прокладке и изоляции трубопроводов;

з) требования к организации учета тепловой энергии и теплоносителей;

и) требования к диспетчерской связи с теплоснабжающей организацией;

к) границы эксплуатационной ответственности теплоснабжающей организации и заявителя;

л) пределы возможных колебаний давления (в том числе статического) и температуры в тепловых пунктах заявителя, устройства для защиты, от

которых должны предусматриваться заявителем при проектировании систем теплопотребления и тепловых сетей;

м) минимальные часовые и среднечасовые тепловые нагрузки подключаемого объекта по видам теплоносителей и видам теплопотребления;

н) требования к приборам учета (технические условия на установку приборов учета).

Срок действия условий подключения равен сроку действия договора о подключении.

10.21. При исполнении договора о подключении заявитель предоставляет исполнителю 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 исполнителем проверки выполнения технических условий.

Допускается предоставление документации на рассмотрение до уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя.

10.22. Заявитель вправе осуществить мероприятия (в том числе технические) по подключению за границами принадлежащего ему земельного участка, а в случае подключения многоквартирного дома - за пределами сетей инженерно-технического обеспечения дома при условии согласования таких действий (в том числе технической документации) с исполнителем.

В таком случае исполнитель заключает с заявителем договор в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В указанный договор должны быть включены в том числе положения, предусматривающие:

обязанность заявителя получить временное разрешение органа федерального государственного энергетического надзора для проведения пусконаладочных работ и комплексного опробования;

обязанность заявителя предоставить исполнителю до составления акта о подключении разрешение органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию соответствующих объектов теплоснабжения;

обязанность заявителя передать исполнителю в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения;

обязанность исполнителя принять созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения и оформить на такой объект право собственности в установленном порядке.

10.23 До начала подачи тепловой энергии, теплоносителя, за исключением подачи тепловой энергии, теплоносителя на время пусконаладочных работ и комплексного опробования, заявитель:

получает разрешение органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию в случаях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

заключает договор теплоснабжения в порядке, установленном Правилами № 808.

10.24. 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 Единую теплоснабжающую, с запросом о предоставлении технических условий.

10.25. Запрос о предоставлении технических условий должен содержать:

а) наименование лица, направившего запрос, его местонахождение и почтовый адрес;

б) правоустанавливающие документы на земельный участок;

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

г) информацию о разрешенном использовании земельного участка.

10.26. Технические условия должны содержать следующие данные:

а) максимальная нагрузка в возможных точках подключения;

б) срок подключения подключаемого объекта к сетям инженерно-технического обеспечения, определяемый в том числе в зависимости от сроков реализации инвестиционных программ;

в) срок действия технических условий, исчисляемый с даты их выдачи и составляющий (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации) при комплексном освоении земельных участков в целях жилищного строительства не менее 5 лет, а в остальных случаях - не менее 3 лет.

10.27 При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пункте 10.25 настоящего Стандарта, в полном объеме, Единая теплоснабжающая организация в течение 14 дней со дня получения запроса о предоставлении технических условий обязана предоставить технические условия либо мотивированный отказ в выдаче указанных технических условий

при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения.

В случае непредставления сведений и документов, указанных в пункте 10.25 настоящего Стандарта, в полном объеме Единая теплоснабжающая организация вправе отказать в выдаче технических условий.

10.28. Выдача технических условий осуществляется без взимания платы.

10.29. Обязательства организации, предоставившей технические условия, предусматривающие максимальную нагрузку, сроки подключения объектов к системе теплоснабжения и срок действия технических условий прекращаются в случае, если в течение одного года (при комплексном освоении земельного участка в целях жилищного строительства - в течение 3 лет) со дня предоставления правообладателю земельного участка указанных технических условий он не определит необходимую ему для подключения к системе теплоснабжения нагрузку в пределах предоставленных ему технических условий и не подаст заявку о заключении договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения.

10.30. В случае если заявитель определил необходимую ему подключаемую нагрузку, он обращается в Единую теплоснабжающую организацию с заявлением о заключении договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения, при этом указанное заявление может быть подано без предварительного получения заявителем технических условий подключения.

10.31. Восстановление (переоформление) условий подключения осуществляется на основании обращения в единую теплоснабжающую организацию заявителя в целях переоформления условий подключения с заявлением о переоформлении условий подключения.

10.32. Восстановление (переоформление) условий подключения осуществляется в целях указания в них сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, в точках подключения к тепловой сети для их использования при рассмотрении органами местного самоуправления разногласий, возникающих между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.

10.33. В заявлении о переоформлении условий подключения указываются следующие сведения:

а) реквизиты заявителя в целях переоформления условий подключения (для юридических лиц - полное наименование и номер записи в Едином государственном реестре юридических лиц, для индивидуальных предпринимателей - номер записи в Едином государственном реестре

индивидуальных предпринимателей и дата ее внесения в реестр, для физических лиц - фамилия, имя, отчество, серия, номер и дата выдачи паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации);

б) наименование и место нахождения теплопотребляющих установок;

в) место нахождения (адрес регистрации) заявителя на переоформление условий подключения;

г) реквизиты условий подключения, которые надо восстановить (переоформить) (при наличии);

д) реквизиты договора теплоснабжения (номер, дата заключения, наименование и стороны договора).

10.34. К заявлению о переоформлении условий подключения прилагаются следующие документы:

а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя в целях переоформления условий подключения на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются копии свидетельств о государственной регистрации прав на указанный подключаемый объект или земельный участок или выписка из Единого государственного реестра недвижимости);

б) доверенность или иные документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя в целях переоформления условий подключения (в случае если заявка подается в адрес исполнителя представителем заявителя в целях переоформления условий подключения), обратившегося с заявлением о переоформлении условий подключения;

в) копия ранее полученных условий подключения, в том числе оформленных на предыдущего собственника или иного законного владельца теплопотребляющих установок, ранее подключенных к системам теплоснабжения (при наличии);

г) копия ранее полученных технических условий подключения объекта капитального строительства к сети инженерно-технического обеспечения в сфере теплоснабжения, в том числе оформленных на предыдущего собственника или иного законного владельца теплопотребляющих установок, ранее подключенных к системам теплоснабжения (при наличии);

д) копия акта о подключении объекта к системе теплоснабжения, содержащего информацию о разграничении балансовой принадлежности тепловых сетей и разграничении эксплуатационной ответственности сторон (при наличии);

е) копия проектной документации, за исключением случаев, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности разработка проектной документации не является обязательной (при наличии);

ж) в случае отсутствия документов, предусмотренных подпунктами "в" - "е" настоящего пункта, - копии иных документов и (или) сведения, подтверждающие факт подключения (технологического присоединения) теплотребляющих установок к системе теплоснабжения, включающие:

описание технических параметров теплотребляющих установок;

ситуационный план расположения теплотребляющих установок с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;

топографическую карту земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем в целях переоформления условий подключения является физическое лицо в отношении теплотребляющих установок объекта индивидуального жилищного строительства);

иные документы, подтверждающие факт подключения (технологического присоединения) теплотребляющих установок к системе теплоснабжения (при наличии).

10.35. Копии документов, предусмотренных пунктом 10.34 настоящего Стандарта, представляются в единую теплоснабжающую организацию с предъявлением оригиналов, которыми располагает соответствующее лицо.

10.36. Заявитель в целях переоформления условий подключения и единая теплоснабжающая организация заключают договор о восстановлении (переоформлении) условий подключения к системе теплоснабжения.

10.37. В случае непредставления заявителем в целях переоформления условий подключения документов, указанных в подпункте "в" 10.34 настоящего Стандарта, и в случае, если его теплотребляющие установки подключены к объектам теплоснабжения, не принадлежащим на праве собственности и (или) ином законном основании единой теплоснабжающей организации, единая теплоснабжающая организация не позднее 2 рабочих дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения направляет теплоснабжающей организации или теплосетевой организации, к объектам теплоснабжения которых подключены соответствующие теплотребляющие установки, запрос о представлении копий условий подключения. Теплоснабжающая организация или теплосетевая организация в течение 2 рабочих дней со дня получения указанного запроса направляет в

единую теплоснабжающую организацию копии имеющихся у нее условий подключения или уведомление об их отсутствии.

10.38. Единая теплоснабжающая организация проводит с участием заявителя в целях переоформления условий подключения и теплоснабжающей организации и (или) теплосетевой организации, к объектам теплоснабжения которых подключены соответствующие теплопотребляющие установки, следующие мероприятия:

а) осуществляет осмотр теплопотребляющих установок и тепловых сетей заявителя в целях переоформления условий подключения с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения;

б) 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;

в) определяет иные условия подключения, указанные в 10.20 настоящего Стандарта (при отсутствии сведений об иных условиях подключения в документах, указанных в подпункте "г" - "е" пункта 10.34 настоящего Стандарта);

г) осуществляет подготовку и направление заявителю в целях переоформления условий подключения восстановленных (переоформленных) условий подключения.

10.39. В случае если заявителем в целях переоформления условий подключения были предоставлены документы, указанные в подпункте "е" пункта 10.34 настоящего Стандарта, выполняются только мероприятия, указанные в подпунктах "б" - "г" 10.38 настоящего Стандарта.

Срок проведения мероприятий, указанных в подпунктах "а" - "г" пункта 10.38 настоящего Стандарта, не может превышать 30 дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения. Срок проведения мероприятий, указанных в подпунктах "б" - "г" пункта 10.38 настоящего Стандарта, не может превышать 15 дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения.

В случае если теплоснабжающая организация или теплосетевая организация, к объектам которых подключены соответствующие теплопотребляющие установки, уклоняются от участия в мероприятиях, указанных в абзаце первом настоящего пункта, единая теплоснабжающая организация выполняет такие мероприятия самостоятельно.

10.40. Восстановленные (переоформленные) условия подключения должны быть идентичны условиям, указанным в ранее выданных документах

о подключении к системе теплоснабжения, в том числе в части величины тепловой нагрузки теплопотребляющих устройств, а также должны содержать значения параметров (давление, температура) теплоносителей и пределов их отклонений в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения.

10.41. Заявитель в целях переоформления условий подключения подписывает восстановленные (переоформленные) условия подключения и возвращает один подписанный экземпляр в единую теплоснабжающую организацию в течение 3 дней со дня получения указанных документов.

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

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

Приложение 1
к Стандарту качества обслуживания Единой
теплоснабжающей организацией
Акционерным обществом «Дальневосточная
генерирующая компания» потребителей
тепловой энергии в ценовой зоне
теплоснабжения муниципального
образования рабочий поселок (поселок
городского типа) Прогресс Амурской
области

Формы договоров теплоснабжения

- 1.1. Контракт теплоснабжения.
- 1.2. Договор теплоснабжения для прочих потребителей.
- 1.3. Договор теплоснабжения для целей оказания коммунальных услуг.

1.4. Договор теплоснабжения с нежилыми помещениями в МКД.

1.5. Договор теплоснабжения (физ. лица)

Приложение 2
к Стандарту качества обслуживания Единой
теплоснабжающей организацией
Акционерным обществом «Дальневосточная
генерирующая компания» потребителей
тепловой энергии в ценовой зоне
теплоснабжения муниципального
образования рабочий поселок (поселок
городского типа) Прогресс Амурской
области

Перечень документов, необходимых для заключения договора
теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров теплоснабжения 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 2.5.2. пункта 2.5. настоящего Стандарта;

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

1.3. Документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок заявителя к системе теплоснабжения: акты о подключении, 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 таких теплотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

– документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление о заключении договора 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).

1.8. Бюджетные потребители (со статусом «казенное учреждение (предприятие)») предоставляют утвержденные лимиты бюджетных обязательств на текущий год.

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

2.1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.5.2. пункта 2.5. настоящего Стандарта;

2.2. Правоустанавливающие документы исполнителя (свидетельство о государственной регистрации исполнителя в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, свидетельство о постановке исполнителя на учет в налоговом органе, документы, подтверждающие полномочия лица, выступающего от имени исполнителя, а в случае, если исполнителем выступает индивидуальный предприниматель, - копия паспорта гражданина Российской Федерации);

2.3. Документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление о заключении договора 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;

2.4. Копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает

индивидуальный предприниматель или физическое лицо (не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя).

2.5. Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и решение органа государственного жилищного надзора о внесении изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации - для управляющих организаций;

2.6. Документы, подтверждающие наличие у исполнителя обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и по предоставлению соответствующей коммунальной услуги потребителям или обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме в случае заключения договора в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме:

- Для управляющей организации:

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

- если управляющая организация выбрана по конкурсу органом местного самоуправления в случаях, предусмотренных жилищным законодательством Российской Федерации, - 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 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.

2.7. 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, водоснабжения и (или) водоотведения, поставки газа (в случае, если ресурс, для снабжения которым направлена заявка (оферта), подается по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения).

Если подключение (технологическое присоединение) многоквартирного дома (жилого дома) осуществлено до вступления в силу постановления Правительства Российской Федерации от 13 февраля 2006 г. N 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", указанные документы прилагаются к заявке (оферте) при их наличии.

2.8. Документы об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора учета);

2.9. 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);

2.10. 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 размере площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками;

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

2.12. 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;

2.13. Акты готовности таких 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.