Согласовано:
Технический директор – главный инженер
ЗАО «СЗ Нефтемаш»

Курылев А.Г. _____
«__» _____2020г.

Утверждаю:
Генеральный директор
ЗАО «СЗ Нефтемаш»

Воронов А.В. _____
«__» _____2020г.

СТАНДАРТЫ
качества обслуживания единой теплоснабжающей организации Закрытого акционерного общества «Самарский завод Нефтемаш»

Самара
2020

Содержание

1. Общие положения 3

2. Порядок заключения договора теплоснабжения 4

3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами 11

4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) 14

5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) 14

6. Порядок организации обслуживания потребителей 15

7. Порядок приема и рассмотрения ЕТО обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении 20

8. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета 23

9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями 29

10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение 30

Приложение № 1к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ЗАО «СЗ Нефтемаш» потребителей тепловой энергии 36

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ЗАО «СЗ Нефтемаш» (далее - Общество, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарты) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» в связи с отнесением Распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2020 г. № 1518-р городского округа Самара к ценовой зоне теплоснабжения и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Общества

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

- единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;

- минимизацию времени потребителя, затраченного на получение услуги;

- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;

- полноту, актуальность и достоверность информации;

- многоканальность предоставления информации.

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

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

1.4. При противоречии между иными внутренними организационно-распорядительными документами, утвержденными в Обществе, регламентирующими деятельность в части обслуживания потребителей, и настоящим Стандартом, применяются положения и требования Стандарта.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. ЕТО, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии (мощности) и (или) по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и ЕТО в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии примерной формой договора, установленной Приложением 1 к настоящим Стандартам для потребителей, относящихся к соответствующей категории:

- организации, финансируемые из бюджетов различного уровня;
- жилищные организации;
- население при непосредственной форме управления или при заключении собственником помещения в многоквартирном доме договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг («прямые договоры»), в случаях, предусмотренных Жилищным кодексом Российской Федерации;
- население, проживающее в частных жилых домах;
- иные потребители.

2.3. После начала переходного периода в целях заключения договоров теплоснабжения ЕТО направляет потребителям информационное письмо о необходимости заключения договоров теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией потребителями, для которых заключение таких договоров является обязательным.

2.4. Основанием для заключения ЕТО 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.

Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.5. 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:

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

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

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

- владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество физического лица) заявителя;

- место нахождения организации (место жительства физического лица);

- место нахождения теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);

- тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов), подтвержденная технической или проектной документацией;

- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;

- предложения по сроку действия договора;

- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;

- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан-потребителей);

- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;

- банковские реквизиты;

- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики.

2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:

- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в которых расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости) (при наличии);

- договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций);

- 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);

- решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, осуществляющих непосредственное управление таким домом, о праве действовать одному из собственников от имени собственников помещений в таком доме в отношениях с третьими лицами;

- протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за все или некоторые коммунальные услуги непосредственно ресурсоснабжающим организациям (если такое решение принято);

- доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;

- для юридических лиц - копии учредительных документов, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; сведения об открытых счетах контрагента, заверенные руководителем и главным бухгалтером; утвержденный лимит бюджетного финансирования теплопотребления (для бюджетных организаций);

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

- документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;

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

- акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- информация о тепловой нагрузке на отопление и вентиляцию (при отсутствии технической или проектной документации);

- акт разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности тепловых сетей между потребителем и теплоснабжающей организацией;

- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя, документы об их установке и приеме в эксплуатацию.

2.8. В качестве документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок заявителя в установленном порядке к системе теплоснабжения, используются выданные акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды- допуски теплоснабжающих организаций.

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствии в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2018 г. №787.

2.9. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленной заявки и необходимых документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения с указанием порядка определения размера платы за тепловую энергию (мощность) - 2 экземпляра подписанного проекта договора теплоснабжения.

2.10. В случае непредставления сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения документов не в полном объеме направляет

заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов.

2.11. В случае, если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель не подписал договор теплоснабжения и не предоставил ЕТО 1 экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора о несоответствии условий такого договора требованиям Федерального закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.

В случае если в течение 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель направил предложение о согласии на заключение договора на иных условиях, соответствующих гражданскому и жилищному законодательству Российской Федерации, стороны принимают меры, направленные на согласование условий договора.

2.12. В случае возникновения разногласий между ЕТО и потребителем тепловой энергии 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 направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

2.13. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются с даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с ЕТО в ценовой зоне теплоснабжения, за исключением обязательств по оплате поставленной тепловой энергии.

2.14. 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 обязательств.

2.15. Договор теплоснабжения, заключенный с ЕТО в течение переходного периода, вступает в силу с даты окончания переходного периода.

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

2.17. 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.

2.18. ЕТО 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 пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме.

2.19. ЕТО предоставляет потребителю информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу потребителя в единую теплоснабжающую организацию.

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

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

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

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления, собственником помещения в многоквартирном доме, заключившим договор, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг в соответствии со ст. 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также проживающее в частных жилых домах) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, на 10 рабочий день месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя. Неполученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой или доставляются нарочно.

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

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию и горячую воду потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) обязан ежемесячно на 10 календарный день месяца, следующего за расчетным периодом, получить счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии и горячей воды за поставленную энергию в расчетном периоде.

3.5. При наличии у потребителя (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому ЕТО, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утвержденным приказом Минфина России от 10 ноября 2015 г. № 174н (далее - Порядок), ЕТО в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме в соответствии утвержденным Порядком, являющегося приложением к договору.

Потребитель в предусмотренный договором срок подписывает полученный акт приема-передачи электронной цифровой подписью и направляет в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в ЕТО с соблюдением утвержденного Порядка.

При неполучении счета-фактуры в электронной форме на пятый рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, потребитель получает счет-фактуру в ЕТО на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором.

Сторона, направившая электронные документы, не несет ответственности за задержку доставки электронных документов, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи потребителя или не своевременной оплаты услуг потребителем, оказанных оператором электронного документооборота (далее - ЭДО) и действия/бездействия провайдеров связи или иных форс-мажорных обстоятельств.

Потребитель вправе отказаться от получения счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме, о чем обязан сообщить в ЕТО не позднее, чем за 10 дней до даты отказа.

Полученные с соблюдением Порядка документы, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон.

3.6. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.7. При оплате стоимости потребленной тепловой энергии и теплоносителя платежными поручениями потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер настоящего договора, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).

3.8. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.9. ЕТО вправе выставлять в банк платежные требования. Для этого потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в настоящем договоре, в оплату поступившего от ЕТО платежного требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное Потребителем указание банку, потребитель предоставляет в ЕТО.

3.10. ЕТО и потребитель (жилищные организации, иные потребители) ежеквартально, проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон. ЕТО ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, составляет акт сверки расчетов, подписанный со своей стороны, для

потребителя. Потребитель обязан ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, получить в ЕТО указанный акт сверки, рассмотреть и подписать его и предоставить ЕТО подписанный со своей стороны акт сверки в срок до 20 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом. В случае несогласия потребителя с данными, указанными в акте сверки, потребитель обязан направить ЕТО в срок до 20 числа месяца, в котором был получен акт сверки, протокол разногласий с указанием причин отказа от подписания акта. В случае неполучения ответа (протокола разногласий) в указанный срок, акт сверки является принятым потребителем.

Сверка взаиморасчетов за потребленный ресурс и оформление соответствующим актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон проводится ЕТО и организациями, финансируемыми из бюджетов различного уровня, ежемесячно.

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

4.1. Общество опубликовывает на сайте «http://sz-neftemash.ru/» в разделе «Раскрытие информации» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 г. № 570.

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

5.1 . Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации не установлена

дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

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

6. Порядок организации обслуживания потребителей

6.1. Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений 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. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей осуществляется сотрудниками МП г.о. Самара «ЕИРЦ» по адресу Бакинская, 22А.

Режим работы:

- понедельник - четверг с 08:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00,

перерыв с 12:00 до 12:48.

6.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

- Почтовые отправления: Белорусская, 88, г. Самара, 443042.

- Адрес электронной почты: e-mail: vopros@sz-neftemash.ru

- Многоканальные телефоны:

- *Для юридических лиц:* 8 (846) 309-21-00 *Режим работы: с 7:30 до 16:00;*

- -*Для физических лиц 8 (846). 201-52-97 (МП г.о. Самара «ЕИРЦ»);*

- *Для учета показаний ИПУ ГВС 309-23-20 (ЗАО «СЗ Нефтемаш»);*

6.5.1. Типовой алгоритм заочного обслуживания потребителей устанавливается для каждого канала взаимодействия с потребителями.

6.5.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- звонок потребителя;

- маршрутизация звонка осуществляется в соответствии с разработанными сценариями обработки входящих вызовов Общества в соответствии с распределением функций заочного обслуживания;

- прием звонка сотрудником;

- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;

- если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;

- дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.

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

- регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;

- обработка поступивших обращений потребителей.

Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены в компанию через средства электронной почты, должны быть представлены в Общество в течение регламентированных сроков с даты направления заявки.

6.6. В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей

Общество 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.

6.7. 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:

6.8.1. Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют Общество и отношение Общества к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Общества.

6.8.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;

- сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя.

Составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем являются:

- предупредительность;

- тактичность;

- вежливость;

- доброжелательность;

- спокойствие.

Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста». Сотрудник всегда первым приветствует потребителя, исключается обращение к потребителю по половому признаку - «мужчина» / «женщина».

Сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

6.8.3. Сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.

Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

6.8.4. Профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его.

6.8.5. При взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

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

Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющего обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок).

6.8.6. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

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

6.8.8. Урегулирование споров (конфликтов) осуществляется в следующем порядке:

6.8.8.1. При очном либо заочном обращении потребителя сотрудник, ответственный за обработку обращения, принимает все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами Компании меры к недопущению возникновения спорной (конфликтной) ситуации, а в случае возникновения такой ситуации использует все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами Компании возможности для решения данной спорной (конфликтной) ситуации непосредственно в момент обращения исходя из принципов, определенных в п. 6.8.7. настоящих стандартов.

В случае отсутствия у сотрудника, ответственного за обработку обращения, возможности по урегулированию спорной (конфликтной) ситуации, сотрудник вправе предложить потребителю оформить обращений в адрес вышестоящего должностного лица в удобной для потребителя форме и обязан обеспечить передачу такого обращения на рассмотрение уполномоченного лица в установленном локальными нормативными актами порядке.

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

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

7.2. Потребителям Общества обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб).

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу, указанному потребителем.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей нет юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

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

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- 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.

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

Способы обращений потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений:

- очное по адресу: Белорусская, 88, г. Самара

Часы работы обслуживания потребителей:

-четверг-пятница: с 7:30 до 16:00, перерыв с 12:00 до 12:30

- заочное:

Почтовые отправления: Белорусская, 88, г. Самара, 443042

Адрес электронной почты: e-mail: vopros@sz-neftemash.ru

Многоканальные телефоны 8 (846)309-06-03 (круглосуточно)

На основании обращения потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, единая теплоснабжающая организация осуществляет осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый ЕТО и потребителем. О времени проведения проверки ЕТО уведомляет потребителя не позднее чем за 15 минут до проведения проверки. В акте проверки указываются:

- показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная

температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;

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

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

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

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

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

8.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

8.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя осуществляет потребитель 25 числа текущего месяца.

8.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от потребителя показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 15 до 27 числа текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

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

8.4. При заключении договора теплоснабжения населения при непосредственной форме управления, единая теплоснабжающая организация принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 25 до 27 числа текущего месяца:

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

- от уполномоченного лица (либо старшим по дому, либо уполномоченным лицом обслуживающей организации) - показания по общедомовым приборам учета в виде ежесуточного журнала и накопительных значений тепловой энергии и массы теплоносителя.

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

8.6. Узел учета энергии считается допущенным в эксплуатацию, т.е. допущенным к ведению учета фактически полученной энергии, с даты подписания Акта ввода в эксплуатацию узла учета ЕТО и потребителем.

Приемка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.

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

- отчет показаний приборов учета энергии не соответствует согласованной форме;

- узел учета энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной энергии;

- невыполнения предписаний ЕТО в части организации учета;

- учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия Государственной поверки;

- при неисполнении Потребителем установленных требований к определению (расчету) количества энергии;

- в представленном Потребителем отчете содержатся недостоверные данные, свидетельствующие о неисправности прибора учета в истекшем расчетном периоде, о которой не было своевременно сообщено в ЕТО;

- при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учета, в том числе выход за пределы допустимой относительной погрешности.

8.8. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений Потребитель обязан не позднее, чем на следующий рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, письменно известить об этом факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

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

8.10. Если иное не предусмотрено законодательством, ЕТО самостоятельно определяет количество энергии в следующих случаях:

- отсутствия приборов учета энергии;

- неисправности приборов учета свыше 15 суток в течение текущего месяца;

- выявления ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учета. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной Потребителю, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска

прибора учета в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчетном месяце, следующем за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;

- отказа в принятии ЕТО к оплате месячного отчета показаний приборов учета энергии Потребителя в соответствии с условиями договора.

В указанных случаях количество энергии определяется в соответствии с Методикой осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя (утвержденной приказом Минстроя России от 17.03.2014 г. №99/пр) с учетом нормативных технологических потерь и технологических затрат в сетях Потребителя, рассчитанных в соответствии с Приказом Минэнерго РФ № 325 от 30.12.2008 г., а также действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии.

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

8.12. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учета потребителя для проверки исправности приборов учета, сохранности контрольных пломб и снятия показаний и контроля за снятыми потребителем показаниями, проведения поверок, ремонта, технического и метрологического обслуживания, замены приборов учета, если они принадлежат теплоснабжающей или теплосетевой организации.

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

Уполномоченное лицо Потребителя обязано повторно осуществить допуск представителя ЕТО к узлу учёта за месяц до истечения срока действия Акта допуска узла учета в эксплуатацию, о чем составляется соответствующий двухсторонний Акт периодической проверки узла учета. Проверка осуществляется по заявке уполномоченного лица Потребителя.

8.14. Перед каждым отопительным периодом и после очередной поверки или ремонта приборов учета (узла учета) осуществляется проверка готовности прибора учета к эксплуатации, о чем составляется акт периодической проверки.

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

- представитель единой теплоснабжающей организации;

- представитель Потребителя;

- представитель организации, осуществлявшей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.

Комиссия создается владельцем узла учета.

8.16. Для ввода в эксплуатацию владелец прибора учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с теплоснабжающей организацией, выдавшей технические условия и паспорт узла учета или проект паспорта, который включает в себя:

- схему трубопроводов (начиная от границы балансовой принадлежности) с указанием протяженности и диаметров трубопроводов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, грязевиков, спускников и перемычек между трубопроводами;

- свидетельства о поверке приборов и датчиков, подлежащих поверке, с действующими клеймами поверителя;

- базу данных настроечных параметров, вводимую в измерительный блок или тепловычислитель;

- схему пломбирования средств измерений и оборудования, входящего в состав узла учета, исключающую несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;

- почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течение 3 суток.

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

8.18. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

- соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;

- наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений, заводских пломб и клейм;

- соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;

- соответствие диапазонов измерений параметров, допускаемых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.

8.19. При отсутствии замечаний к узлу учета комиссией подписывается акт ввода в эксплуатацию узла учета, установленного у Потребителя.

8.20. Акт ввода в эксплуатацию узла учета служит основанием для ведения коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя по приборам учета, контроля качества тепловой энергии и режимов теплопотребления с использованием получаемой измерительной информации с даты его подписания.

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

Пломбирование узла учета осуществляется:

- представителем теплоснабжающей организации в случае, если узел учета принадлежит Потребителю;

- представителем Потребителя, у которого установлен узел учета.

8.22. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировке подлежат места подключения первичных

преобразователей, разъемов электрических линий связи, защитных крышек на органах настройки и регулировки приборов, шкафы электропитания приборов и другое оборудование, вмешательство в работу которого может повлечь за собой искажение результатов измерений.

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

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

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

9.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя определяется на основании заявки Потребителя, представляемой ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка.

Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

9.2. Потребитель вправе не менее чем за 90 дней до окончания срока действия договора теплоснабжения направить заявку на изменение заявленного порядка определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя.

9.3. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре

теплоснабжения раздельно по тепловой энергии и теплоносителю по объектам потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.

9.4. Договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, может быть изменен по соглашению ЕТО и потребителя до 20 числа месяца, предшествующего расчетному, на основании согласованной письменной заявки Потребителя.

9.5. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя 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.

ЕТО вправе в одностороннем порядке уменьшить договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя 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. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), с указанием в заявке следующих сведений:

- 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);

- местонахождение подключаемого объекта;

- 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 теплопотребления 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);

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

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

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

- планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

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

- информация о виде разрешенного использования земельного участка;

- информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

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

- 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);

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

-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);

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

- для юридических лиц - копии учредительных документов.

10.3. ЕТО не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов.

10.4. В зоне деятельности ЕТО подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в ЕТО, 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.

10.5. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, ЕТО 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 ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

10.6. В случае отсутствия технической возможности подключения ЕТО 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.

10.7. Возможность подключения объектов капитального строительства к системам теплоснабжения существует при 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.

10.8. ЕТО 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 ЕТО.

Срок направления проекта договора о подключении увеличивается:

- соразмерно сроку ответа смежной организации на запрос исполнителя о представлении письменного согласия смежной организации на опосредованное подключение объекта заявителя;

- на срок заключения договора о подключении с другими организациями.

10.9. 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).

10.10. ЕТО по договору на подключение (технологическое присоединение) 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.

10.11. По соглашению сторон, а также в случаях, определенных Правительством Российской Федерации, договор на подключение (технологическое присоединение) включает в себя обязательства сторон по заключению в последующем договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

10.12. Не допускается отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении (технологическом присоединении) теплопотребляющих установок, находящихся в пределах расстояния от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение (технологическое присоединение), определенного правилами подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

10.13. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению ЕТО и заявителя.

10.14. В случае если заявитель и ЕТО не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 - 1 2 статьи 14 Федерального закона «О теплоснабжении», а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

10.15. В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения,

в состав платы за подключение, устанавливаемой органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации следующих расходов:

- расходов на проведение мероприятий по подключению объекта капитального строительства потребителя, в том числе - застройщика;

- расходов на создание (реконструкцию) тепловых сетей от существующих тепловых сетей или источников тепловой энергии до точки подключения объекта капитального строительства потребителя, рассчитанных в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции) соответствующих тепловых сетей;

- расходов на создание (реконструкцию) источников тепловой энергии и (или) развитие существующих источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей, необходимых для создания технической возможности такого подключения, в том числе в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции, модернизации) соответствующих тепловых сетей и источников тепловой энергии;

- налог на прибыль, определяемый в соответствии с налоговым законодательством.

Приложение № 1 к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организации ООО «Газпром трансгаз Самара» потребителей тепловой энергии

ДОГОВОР № _____
теплоснабжения (закрытая система теплоснабжения)

в случае заключения Договора с муниципальным предприятием/учреждением наименование излагается как
Муниципальный контракт № _____

г. Самара «____» _____ 20_ год

_____ , именуемое в дальнейшем **«Теплоснабжающая организация»,** в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____ , именуемое в дальнейшем **«Потребитель»,** в лице _____ , действующего на основании _____ с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Теплоснабжающая организация обязуется отпускать Потребителю через присоединенную сеть тепловую энергию в горячей воде на отопление _____ с гарантированной максимальной тепловой нагрузкой, не превышающей _____ Гкал/час, а Потребитель обязуется принимать и оплачивать тепловую энергию и невозвращенный в тепловую сеть теплоноситель, соблюдать режим её потребления в объёме, сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а также обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении сетей и исправность используемых им приборов и оборудования.

1.2. Договорный объем отпуска тепловой энергии и теплоносителя в натуральном выражении определяется исходя из заявленного Потребителем объема и максимальной тепловой нагрузки, не превышающей _____ Гкал/час (Приложение № 1 к настоящему Договору).

1.3. Границы раздела балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности тепловых сетей Сторон установлены Актами разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности Сторон (Приложение № 2 к настоящему Договору).

1.4. Теплоснабжающая организация и Потребитель при отпуске тепловой энергии и ее потреблении, а также при взаимных расчетах, обязуются руководствоваться нормами гражданского законодательства Российской Федерации, а также иными специальными нормативными актами, регулирующими правоотношения в сфере энергоснабжения тепловой энергией, решениями уполномоченного органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов на тепловую энергию, Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок, Правилами учета тепловой энергии и теплоносителя, другими действующими нормативно- правовыми актами РФ и настоящим договором.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Теплоснабжающая организация обязуется отпускать тепловую энергию в горячей воде и теплоноситель Потребителю в отношении объектов Потребителя, приведенных в Приложении № 3 к настоящему Договору.

2.2. Теплоснабжающая организация обязана поддерживать на границе эксплуатационной ответственности перепад давления между подающим и обратным трубопроводом, обеспечивающим распределение гидравлических нагрузок в соответствии с расчетными величинами и среднесуточную температуру подающей сетевой воды на коллекторах в соответствии с температурным графиком (Приложение № 4) с диапазоном значений параметров качества теплоснабжения:

- по температуре воды, поступающей в тепловую сеть, ± 3%;
- по давлению в подающем трубопроводе, ± 5%;

при условии поступления обратной сетевой воды от Потребителя с температурой не выше, чем предусмотрено температурным графиком.

2.3. Теплоснабжающая организация имеет право ограничивать или прекращать подачу тепловой энергии и теплоносителя в порядке и в случаях, установленных в разделе 4 настоящего Договора, при этом реализация данного правомочия не может рассматриваться как нарушение со стороны Теплоснабжающей организации принятых на себя обязательств в соответствии с настоящим Договором.

2.4. Теплоснабжающая организация имеет право осуществлять контроль над соблюдением Потребителем установленных настоящим Договором режимов теплопотребления, за состоянием узлов учёта тепловой энергии и теплоносителя, за техническим состоянием и исправностью всех теплопотребляющих установок и сетей теплоснабжения, находящихся на балансе Потребителя без права вмешательства в его хозяйственную деятельность.

2.5. Теплоснабжающая организация имеет право не производить подачу теплоносителя при отсутствии Акта готовности систем теплопотребления Потребителя к работе в предстоящий отопительный период.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Потребитель обязан:

3.1.1. Оплачивать фактически принятое количество тепловой энергии и невозвращенный теплоноситель в соответствии с разделом № 7 настоящего Договора.

3.1.2. Возвращать теплоноситель в полном объеме с соответствующим качеством и температурой, не допускать утечек и водоразбора. Не допускать утечки воды больше нормативного значения (0,25% от объема заполнения теплосети), не допускать завышения температуры воды в обратном трубопроводе по сравнению с температурным графиком.

3.1.3. Не допускать превышения среднесуточной температуры сетевой воды в обратном трубопроводе более чем на 5 % против температурного графика.

3.1.4. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за расчётным кварталом, совместно с Теплоснабжающей организацией оформлять акт сверки взаимных расчетов.

3.1.5. Вести коммерческий учет расхода тепловой энергии (приборы учета приобретаются Потребителем и находятся на его балансе и обслуживании). Обеспечивать за свой счет поверку средств измерений и замену при их повреждении, находящихся на балансе Потребителя.

3.1.6. Незамедлительно (в суточный срок с момента обнаружения неисправности в зоне балансовой и эксплуатационной ответственности Потребителя) сообщать в Теплоснабжающую организацию обо всех нарушениях схем и неисправностях в работе приборов коммерческого учета, заменить неисправный прибор учета в течение 15 дней с момента обнаружения неисправности.

3.1.7. В межотопительный период подготовить теплопотребляющие энергоустановки к началу отопительного сезона: произвести все регламентные работы, промывку систем теплопотребления, проверки их на прочность,

плотность, равномерность прогрева в соответствии с требованиями Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок.

3.1.8. Обеспечивать уполномоченным представителям Теплоснабжающей организации беспрепятственный доступ к узлам учета, ко всем теплопотребляющим устройствам, расположенным на территории Потребителя для:

- проведения мероприятий по ограничению или полному прекращению подачи теплоносителя;
- осуществления контроля над соблюдением установленных режимов теплопотребления;
- проведения замеров по определению качества теплоносителя;
- проверки технического состояния теплопотребляющих установок и сетей теплоснабжения, приборов учета;
- снятия показаний приборов учета.

3.1.9. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством.

3.2. Потребитель обязан при обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, определенных п.2.2. настоящего Договора, немедленно сообщить об этом в Теплоснабжающую организацию любым из перечисленных способов: посредством направления сообщения на адрес электронной почты (E-mail), телефонограммой по реквизитам, указанным в п. 5.7. настоящего Договора.

3.3. Потребитель имеет право:

3.3.1. Требовать, в случаях перерывов энергоснабжения по вине Теплоснабжающей организации, возмещения реального причиненного ущерба, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.2. настоящего Договора.

3.3.2. Требовать поддержания показателей качества в соответствии с требованиями Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок (утверждены Минэнерго России № 115 от 24.03.2003, зарегистрированы в Минюсте России № 4358 от 02.04.2003) и количества тепловой энергии и теплоносителя в соответствии с Приложением № 8 к настоящему Договору, за исключением случаев, предусмотренных в п. 4.2. настоящего Договора.

3.3.3. Требовать от Теплоснабжающей организации проведения сверки расчетов с оформлением актов сверки расчетов.

3.3.4. Потребитель несет ответственность за техническое состояние и эксплуатацию находящихся в его ведении систем теплопотребления, экономное расходование тепловой энергии, сокращение расхода теплоносителя.

4. ПОРЯДОК ВВЕДЕНИЯ ОГРАНИЧЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЯ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

4.1. Теплоснабжающая организация имеет право ограничивать или прекращать подачу тепловой энергии и теплоносителя после предупреждения Потребителя в следующих случаях:

4.1.1. Неоплаты за тепловую энергию в горячей воде и теплоносителя в установленные настоящим Договором сроки и порядке.

4.1.2. Снижения показателей качества тепловой энергии или теплоносителя по вине Потребителя до значений, нарушающих нормальное функционирование тепловых установок Теплоснабжающей организации.

4.1.3. Загрязнения сетевой воды и несанкционированного водоразбора.

4.1.4. Превышения среднесуточной температуры теплоносителя (сетевой воды) в обратном трубопроводе более чем на 5 % против температурного графика.

4.2. В случае неоплаты за поставленную теплоэнергию и теплоноситель в размере, превышающем размер платы за один расчетный месяц и (или) нарушения режима потребления тепловой энергии, существенно влияющих на теплоснабжение других потребителей в данной системе теплоснабжения, а также в случае несоблюдения установленных техническими регламентами обязательных требований безопасной эксплуатации теплопотребляющих установок Теплоснабжающая организация имеет право ограничивать или прекращать подачу тепловой энергии и теплоносителя после предупреждения Потребителя, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 в следующем порядке:

4.2.1. Не менее чем за 1 (одни) сутки до введения ограничения подачи тепловой энергии, теплоносителя потребителю Теплоснабжающая организация предупреждает в письменной форме Потребителя о возможности введения указанного ограничения в случае неуплаты задолженности до истечения второго периода платежа или в случае неустранения нарушения режима потребления тепловой энергии.

4.2.2. Ограничение подачи тепловой энергии, теплоносителя вводится в установленный предупреждением срок путем сокращения подаваемого объема теплоносителя и (или) снижения его температуры.

4.2.3. Если по истечении 5 (пяти) дней со дня введения ограничения подачи тепловой энергии, теплоносителя Потребителем не будет погашена образовавшаяся задолженность и (или) не устранены нарушения режима потребления тепловой энергии, Теплоснабжающая организация прекращает подачу тепловой энергии и теплоносителя, письменно уведомив потребителя не менее чем за 1 (одни) сутки о дате и времени полного прекращения подачи тепловой энергии, теплоносителя.

4.2.4. Возобновление подачи тепловой энергии, теплоносителя осуществляется после полного погашения задолженности и (или) устранения нарушения режима потребления тепловой энергии в данной системе теплоснабжения, а также установленных техническими регламентами обязательных требований безопасной эксплуатации теплопотребляющих установок.

4.3. Для принятия неотложных мер по предупреждению и ликвидации аварий Теплоснабжающая организация имеет право ограничить или прекратить подачу теплоэнергии и теплоносителя Потребителю без согласования и без соответствующего его предупреждения с последующим уведомлением об этом.

4.4. Для проведения плановых работ по ремонту оборудования Теплоснабжающая организация за 10 дней до начала ремонтных работ письменно уведомляет Потребителя о прекращении подачи тепловой энергии и теплоносителя. Если в 5-ти дневной срок после получения предупреждения Потребитель не согласует день и время перерыва в подаче тепловой энергии и теплоносителя, Теплоснабжающая организация осуществляет свои действия в порядке, указанном в таком уведомлении.

5. УЧЕТ ПОТРЕБЛЕННОЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

5.1. Система теплопотребления Потребителя должна быть оборудована необходимыми приборами учета, допущенными к эксплуатации в соответствии с Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 N 1034.

Приборы учета, исключенные из реестра измерений, к эксплуатации не допускаются.

5.2. Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние приборов учета, находящихся в зоне его эксплуатационной ответственности.

В случае обнаружения повреждения приборов учета или возникновения сомнения в правильности их показаний Потребитель обязан немедленно поставить в известность об этом Теплоснабжающую организацию и согласовать с ней дальнейший порядок действий.

Ремонт и замена приборов учета производится за счет Потребителя.

5.3. Установка (перестановка), замена и снятие приборов учета производится только в присутствии представителя Теплоснабжающей организации.

5.4. Учет отпущенной тепловой энергии и теплоносителя и контроль за соблюдением договорных объемов осуществляется по приборам учета Потребителя (при их наличии) или расчетным методом по фактическому теплоотпуску на основании показаний приборов учета источника теплоты пропорционально расчетным Договорным нагрузкам с учетом средней фактической температуры наружного воздуха за отчетный период (при отсутствии приборов учета, их неисправности, обнаружении поврежденных или отсутствующих пломб, а также при превышении нормативной погрешности работающих приборов учета).

При отсутствии приборов учета тепловой энергии, при отклонении среднемесячной температуры от норм, указанных в СП 131.13330.2018 Теплоснабжающая организация производит перерасчет теплопотребления с учетом фактической температуры наружного воздуха.

5.5. Потребитель, имеющий приборы коммерческого учета тепловой энергии и теплоносителя, не позднее последнего числа расчетного месяца представляет в Теплоснабжающую организацию в письменном виде Акт снятия показаний приборов учета (Приложение № 5 к настоящему договору), ведомости

учета параметров теплопотребления (среднесуточные статистические данные) и по дополнительному запросу Теплоснабжающей организации - данные о среднечасовых параметрах.

В случае непредставления показаний приборов учета (отчета) в установленный срок, а также при отсутствии у Потребителя приборов учёта, количество тепловой энергии, масса (объем) теплоносителя, и значения его параметров определяются Теплоснабжающей организацией расчетным методом в соответствии с п. 5.4. настоящего Договора.

5.6. На основании сведений (п. 5.5. настоящего Договора) Теплоснабжающая организация в срок не позднее 5 числа месяца, следующего за расчетным, направляет Потребителю Акт на оказание услуг по теплоснабжению (Приложение № 6 к настоящему договору) за расчетный месяц. Потребитель обязуется подписать и передать Теплоснабжающей организации подписанный со своей стороны Акт в срок не позднее 3 рабочих дней с даты его получения. В случае неполучения Теплоснабжающей организацией подписанного Потребителем Акта в указанный срок, тепловая энергия и теплоноситель считаются переданными Теплоснабжающей организацией и принятыми Потребителем в полном объеме.

5.7. Ответственным лицом за исправную и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок и тепловых сетей Теплоснабжающей организации назначается: _____, номер телефона: _____ , адрес:_____ .

5.8. Ответственным лицом за исправную и безопасную эксплуатацию теплопотребляющих установок Потребителя назначается: _____ , номер телефона: _____.

6. ОПЕРАТИВНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ. ОТОПИТЕЛЬНЫЙ СЕЗОН

6.1. Потребитель обязан выполнять оперативные указания уполномоченных представителей Теплоснабжающей организации в отношении режима теплопотребления, соблюдать заданный режим, график ограничений и отключений теплопотребления.

6.2. Потребитель обязан согласовать с Теплоснабжающей организацией порядок отключения теплопотребляющего оборудования от сетей Теплоснабжающей организации при выводе оборудования в ремонт, а также при окончании отопительного сезона.

6.3. Подача тепловой энергии на нужды отопления производится в отопительный сезон.

Дата начала и окончания отопительного сезона определяется решением уполномоченного органа.

Подача тепловой энергии на нужды отопления производится с началом отопительного периода. Отопительный период начинается, если в течение пяти суток средняя суточная температура наружного воздуха составляет +8 град. С и ниже, и заканчивается, если в течение пяти суток средняя суточная температура

наружного воздуха составляет +8 град. С и выше. Включение и отключение систем теплопотребления осуществляются по графику, согласованному с Теплоснабжающей организацией.

6.4. Начало подачи тепловой энергии на нужды отопления в связи с началом отопительного сезона определяется:

- технической готовностью теплооборудования, теплоустановок и тепловых сетей Потребителя к началу отопительного сезона;
- отсутствием у Потребителя задолженности перед Теплоснабжающей организацией по настоящему Договору.

При отсутствии какого-либо из вышеуказанных оснований Теплоснабжающая организация вправе отказаться от возобновления подачи тепловой энергии Потребителю.

6.5. Техническая готовность теплооборудования, теплоустановок и тепловых сетей Потребителя к началу отопительного сезона состоит в выполнении Потребителем всего комплекса технических мероприятий по проверке и обеспечению надежной и безопасной эксплуатации теплосистем, а также соответствие их технического состояния установленным правилам и требованиям.

Основными техническими мероприятиями являются:

- гидравлические испытания на прочность и плотность, проводимые не позднее, чем через две недели после окончания отопительного сезона, а также перед началом отопительного сезона после окончания ремонта;

По результатам испытания составляется соответствующий акт. Выявленные при испытаниях дефекты должны быть устранены, после чего проведены повторные испытания;

- промывка теплосистем, проводимая после окончания отопительного сезона, а также после монтажа или ремонта труб с проведением в случае необходимости их дезинфекции, а также их опрессовка;
- ревизия арматуры и оборудования, а также составляющих их элементов, устранение выявленных засорений, восстановление разрушенной или замена недостаточной тепловой изоляции, проверка приборов учета тепловой энергии.

7. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1. Потребитель оплачивает Теплоснабжающей организации стоимость тепловой энергии, по цене, рассчитанной Теплоснабжающей организацией на соответствующий расчетный период в соответствии с порядком определения цены, установленным положениями действующих на момент оплаты нормативных правовых актов, исходя из предельного уровня цены на тепловую энергию, утвержденного приказом органа исполнительной власти Самарской области в области государственного регулирования тарифов на соответствующий расчетный период.

Изменение уполномоченным органом тарифа, применяемого при расчете, в период действия Договора не требует внесения изменений в Договор, а измененный тариф вводится в действие со дня его установления.

7.2. Расчеты по настоящему Договору производятся платёжными поручениями на расчетный счет Теплоснабжающей организации. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Теплоснабжающей организации.

7.3. Расчетным периодом за теплоснабжение является календарный месяц.

7.3.1. Оплата за фактически потребленную в расчетном периоде тепловую энергию осуществляется Потребителем на основании Акта на оказание услуг по теплоснабжению при наличии счета-фактуры. Оплата производится согласно графику платежей (Приложение № 8 к настоящему договору). Счета- фактуры выставляются Теплоснабжающей организацией в адрес Потребителя в соответствии нормами действующего законодательства.

7.4. Погашение Потребителем образовавшейся задолженности за принятую тепловую энергию и теплоноситель осуществляется в порядке календарной очередности образования задолженности.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За нарушение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и настоящим Договором.

8.2. Теплоснабжающая организация не несет ответственности перед Потребителем за снижение параметров теплоносителя и недоотпуск тепловой энергии, вызванных:

8.2.1. Стихийными явлениями: гроза, буря, наводнение, землетрясение, пожар, длительное похолодание, при котором температура наружного воздуха держится более 48 час. ниже на 3°С и более расчетной температуры.

8.2.2. Ограничениями или отключениями в соответствии со статьей 4 настоящего Договора.

8.2.3. Несоблюдением Потребителем договорного режима теплопотребления.

8.3. Начисление и уплата неустоек за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего Договора и возмещение убытков производится на основании и в соответствии с письменной обоснованной претензией, признанной виновной Стороной. В случае если претензия виновной Стороной не признается, то неустойка взыскивается, а убытки возмещаются на основании решения суда, вступившего в законную силу.

8.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после заключения настоящего Договора. При этом срок исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, будут, по возможности, решаться путем переговоров между Сторонами.

9.2. Стороны предусматривают обязательный досудебный порядок урегулирования споров путем направления претензий. Претензия оформляется в письменной форме и направляется той Стороне, которая допустила нарушение условий Договора. В претензии перечисляются нарушения со ссылкой на соответствующие положения настоящего Договора, а также указываются действия, которые должны быть произведены Стороной для устранения нарушений. Срок рассмотрения претензий не может превышать 20 (двадцати) рабочих дней с даты ее направления.

9.3. В случае не достижения соглашения путем переговоров, все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в арбитражном суде Самарской области.

10. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует по _____ . Стороны пришли к соглашению, что условия настоящего договора применяются к правоотношениям Сторон, возникшим с _____ . Договор считается продленным на тех же условиях и на тот же срок, если не менее чем за 30 календарных дней ни одна из сторон не заявит о его расторжении.

Действие настоящего Договора прекращается досрочно в случае утраты Потребителем прав на объект, в отношении которого в рамках настоящего Договора осуществляется теплоснабжение. При прекращении прав на обслуживаемый объект датой окончания срока действия настоящего Договора является последняя дата законного владения (пользования, распоряжения) Потребителем объектом.

10.2. Взаимоотношения Сторон, не урегулированные или не полностью урегулированные настоящим Договором, регулируются в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.3. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительным соглашением за подписью уполномоченных представителей Сторон.

10.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

10.5. Приложения к настоящему Договору:

10.5.1. Договорный объем тепловой энергии и теплоносителя (Приложение № 1);

10.5.2. Акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и эксплуатационной ответственности сторон (Приложение № 2);

10.5.3. Сведения об объектах теплоснабжения Потребителя (Приложение №3);

10.5.4. Температурный график (Приложение № 4);

10.5.5. Форма Акт снятия показаний приборов учета (Приложение № 5);

10.5.6. Форма Акта на оказание услуг по теплоснабжению (Приложение №6);

10.5.8. Расчет теплоснабжения _____(Приложение № 7).

10.5.9. График платежей (Приложение № 8).

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Передача и использование Сторонами по настоящему договору конфиденциальной информации осуществляются в соответствии с заключенным между Сторонами соглашением (договором) о конфиденциальности.

11.2.Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных, обрабатываемых в рамках выполнения обязательств по договору, согласно требованиям Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятых в соответствии с ним иных нормативных правовых актов.

11.3.Обработка персональных данных, передаваемых Сторонами в рамках настоящего договора, осуществляется в соответствии с заключенным между Сторонами Соглашением о конфиденциальности персональных данных.

12. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

12.1. Стороны подтверждают, что им известны требования законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции при осуществлении хозяйственной деятельности (далее - антикоррупционные требования).

12.2. Стороны обязуются принимать все зависящие от Сторон меры по обеспечению соблюдения антикоррупционных требований при исполнении настоящего Договора своими работниками, представителями, посредниками.

В рамках выполнения антикоррупционных требований при исполнении своих обязательств по настоящему Договору указанные лица не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей, прямо или косвенно, любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей, а также не осуществляют иные действия, которые могут быть квалифицированы законодательством РФ как дача/получение взятки, коммерческий подкуп или как нарушение требований международных актов о противодействии коррупции.

12.3. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела

Договора, соответствующая Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или представить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей Статьи контрагентом, его аффилированными лицами, работниками или посредниками.

После письменного уведомления, соответствующая Сторона имеет право приостановить исполнение обязательств по Договору до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет.

12.4. Сторона, получившая соответствующее уведомление о нарушении, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение пяти рабочих дней с даты получения письменного уведомления.

12.5. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения настоящего Договора с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.

12.6. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений настоящего Договора и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении, другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путем направления соответствующего письменного уведомления не позднее чем за 10 календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора.

13. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Теплоснабжающая организация:

Адрес места нахождения:

Адрес для отправки почтовой

корреспонденции:

ИНН

КПП

Адрес для отправки почтовой

корреспонденции:

ИНН

КПП

Потребитель:

Адрес места нахождения:

р/с

Наименование банка

БИК

БИК к/с р/с

Наименование банка

к/с

Теплоснабжающая организация

Ф.И.О.

Потребитель

Ф.И.О.

М.П.

М.П.

Приложение № 1
к Договору теплоснабжения
№ от« »

Приложение № 1
к Договору теплоснабжения
№ от« »

ДОГОВОРНЫЙ ОБЪЕМ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

№ п/п	Наименование объекта	Источник теплоснабжения	Место нахождения	Макс, часовая нагрузка на отопление, Гкал/час	Макс, часовая нагрузка на ГВС, Гкал/час
1.		котельная			

РАСЧЕТНОЕ КОЛИЧЕСТВО ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

Период	**Расчетное количество тепловой энергии, Гкал**			Тариф, руб./Гкал	**Стоимость, рублей**	**НДС, рублей**	**Итого (с учетом НДС), рублей**
	Отопление	г.в. з/в	г.в. о/в				
январь							
февраль							
март							
1 квартал							
апрель							
май							
июнь							
2 квартал							
июль							
август							
сентябрь							
3 квартал							
октябрь							
ноябрь							
декабрь							
4 квартал							
Всего							

ПОТРЕБИТЕЛЬ

_____ Ф.И.О. ОРГАНИЗАЦИЯ
М.П.

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ

_____ Ф.И.О.
М.П.

Приложение № 1
к Договору теплоснабжения
№ от« »

АКТ
разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и эксплуатационной ответственности сторон.

г. Самара « »
г

По объекту:

.

расположенному по адресу: г.Самара,

организация в лице

ул.

именуемое в дальнейшем **Теплоснабжающая**
_____ , действующего на основании
____ с одной стороны, и
_____, именуемое в дальнейшем **«Потребитель»,**

в
действующего на основании
лице
с другой стороны, составили
настоящий акт о том, что граница раздела балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности по тепловым сетям следующая:

ПОТРЕБИТЕЛЬ

М.П.

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Ф.И.О.

Ф.И.О

М.П.

Схема к приложению №2 Схема разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности по обслуживанию тепловых сетей.

ПОТРЕБИТЕЛЬ

М.П.

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Ф.И.О

Ф.И.О.

М.П.

Сведения об объектах теплоснабжения Потребитель

№	Наименование и местонахождение (адрес) объектов теплоснабжения	Тепловая нагрузка	Отопление				Вентиляция	Горячее водоснабжение			Технология
			Кубатура	Общая	Отапливаемая площадь	Наличие узла учёта		Кол-во кранов ГВС	Кол-во Гкал/час	Наличие узла учёта	
		Гкал/час	куб.м.	кв.м.	кв.м.		Гкал/год				
1.											
	ИТОГО:										

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

_____ Ф.И.О

М.П.

ПОТРЕБИТЕЛЬ

_____ Ф.И.О.

М.П.

Приложение № 4
к Договору теплоснабжения
№ от « »

Температурный график 95/70 С

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Ф.И.О.

М.П.

Ф.И.О.

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Ф.И.О.

М.П.

Ф.И.О.

Приложение № 5
к Договору теплоснабжения
№ от« »

Форма акта снятия показаний приборов учета.

Акт
снятия показаний приборов учета

за_____ 20____г.

« _ » _____ 20__г.

г.Самара

Договор теплоснабжения от _____ №_____

Теплоснабжающая организация:

Потребитель:

№ п/п	Место установки учета (наименование объекта)	Заводской № счетчика	Показания приборов учета		Расход
			настоящее	предыдущее	

Заказчик:

Исполнитель:

(подпись) " " (ФИО)

(должность) (ФИО)

201 г.

(должность)

(подпись) " "

201 г.

Стороны согласовали в качестве формы

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Ф.И.О.

Ф.И.О.

М.П.

М.П.

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Приложение № 6 к
к Договору теплоснабжения
№ от «_____» _____

Форма акта на оказание услуг по теплоснабжению.

Акт № _____

от _____20 __ г.

на оказание услуг по теплоснабжению

согласно договору № 16-19- _____ от_____ 201 __г.

Исполнитель

Заказчик

Составили настоящий акт о том, что Исполнитель выполнил, а Заказчик принял нижеперечисленные работы (услуги) и затраты на них

№ п. п.	Наименование работ	Ед.изм	Цена за ед.	Кол-во	Сумма, руб.	Сумма НДС, руб.	Всего с НДС, руб
1	Услуга по теплоснабжению за 201 г.	ГКЛ					

Итого :

Итого сумма услуг:_____ рублей_____ копеек, в т.ч. НДС_____

Работы (услуги) выполнены в соответствии с условиями договора. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет

Заказчик: Исполнитель:

(должность)

(ФИО)

(ФИО)

(подпись)

201 г.

ПОТРЕБИТЕЛЬ

(должность)

(подпись) " "

201 г.

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Стороны согласовали в качестве формы

ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

М.П.

М.П.

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Расчетная тепловая нагрузка _____

Приложение № 8
к Договору теплоснабжения
№ от« » г.

1.Часовая максимальная нагрузка на отопление составляет

$<2от = axVxq_0$ х $(t_{ВН}- t_{НО})$ x $10"^6$, Гкал\час где: а - поправочный коэффициент, принимаемый в зависимости от температуры наружного воздуха, а=1,00 [1, табл. 1.8]

-5

V- объём отапливаемого здания, _____ м .

q_0 - удельная отопительная характеристика здания в зависимости от кубатуры здания, ккал\м^3 ч °С [1, табл. 1.7].

/„„„- температура внутри отапливаемых помещений в зависимости от назначения, ___ °С согласно [1, таблица 1.38].

^н.о,- расчетная температура наружного воздуха, °С, _____ - для г. Самара Самарской области по [2].

2. Расход тепла на отопление [3]

$e=eo_Tx(^от)/(^o)x24xп$

t[- средняя температура отапливаемого помещения,_____ °С [1, таблица 1.38];

t_{0T} - средняя расчетная температура наружного воздуха, °С, для г. Самара Самарской области по [2]:

-октябрь - ____ °С -февраль - ____ °С
- ноябрь - ____ °С - март - _____ °С
-декабрь - ____ °С -апрель - _____ °С
- январь - _____ °С

24 - продолжительность в сутках, час. п - число дней в месяце отопительного периода.

Q октябрь = _____ = _____ Гкал
Q ноябрь = _____ = _____ Гкал
Q декабрь = _____ = _____ Гкал
Q январь = _____ = _____ Гкал
Q февраль = _____ = _____ Гкал
Q март = _____ = _____ Гкал
Q апрель = _____ = _____ Гкал

Итого: $<2_0^{год}$ = _____ Гкал. **Всего за год: _____ Гкал.**

Список литературы

1. «Наладка и эксплуатация водяных тепловых сетей». Справочник 3-е издание.
2. СП 131.13330.2018 "СНиП 23-01-99* Строительная климатология".
3. СП 41-104-2000 «Проектирование автономных источников теплоснабжения».

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Ф.И.О.
ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ **М.П.**

Ф.И.О.
М.П.

График платежей

Приложение № 8
к Договору теплоснабжения
№ от« » г.

наименование организации
руб. (с НДС)

Наименование периода/ № этапа договора	Дата проведения расчетов (дд.мм.год)	Сумма платежа
Ноябрь 20		
Декабрь 20		
Январь 20		
Февраль 20		
Март 20__		
Апрель 20		
ИТОГО сумма платежей		

ПОТРЕБИТЕЛЬ

Ф.И.О.

М.П.
ТЕПЛОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Ф.И.О.

М.П.