



СибТЭК
СИБИРСКАЯ
ТЕПЛО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ
КОМПАНИЯ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИНН 5405450938, КПП 540701001, ОГРН 1125476039094, ОКПО 38778890,

Юридический адрес: 630132, РФ, г. Новосибирск, ул. Омская, дом 94

Почтовый адрес: 630132, РФ, г. Новосибирск, ул. Омская, дом 94

Тел. 209-07-31, факс 209-07-96 e-mail info@sibteknsk.ru

ПРИКАЗ

«27» июня 2019 г.

№ 90

Об утверждении Стандарта качества обслуживания потребителей тепловой энергии «Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания потребителей тепловой энергии»

В целях установления единых норм и правил взаимодействия с потребителями тепловой энергии и повышения качества обслуживания потребителей ООО «СибТЭК», в соответствии с требованиями Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23.07.2009 № 258-ст), а также в связи с вступлением в силу постановления Правительства РФ от 22.05.2019 г. № 637,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие внутренний нормативный документ в качестве корпоративного стандарта «Стандарт качества обслуживания потребителей тепловой энергии «Требования к организации и осуществлению процесса обслуживания потребителей тепловой энергии» в редакции приложения № 1 к настоящему приказу.
2. Руководителям всех структурных подразделений довести настоящий приказ до сведения персонала подразделений и обеспечить его выполнение. Листы ознакомления хранить в подразделении, копии листов ознакомления предоставить в исполнительный аппарат управления ООО «СибТЭК» в течение 1 рабочего дня с момента ознакомления.
Срок ознакомления – 20 рабочих дней с момента издания настоящего приказа.
3. Ответственность за исполнение настоящего приказа возлагается на директоров Болотнинского филиала ООО «СибТЭК», Колыванского филиала ООО «СибТЭК», Линевского филиала ООО «СибТЭК».
4. Приказ от 16.04.2019 г. № 54 признать утратившим силу.
5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на директора по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления ООО «СибТЭК» В.Г. Моисееву.

Генеральный директор

Гиберт К.К.

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор ООО «СибТЭК»
Гиберт К.К.
« 27 » июня 2019г.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ
«Требования к организации и осуществлению процесса
обслуживания потребителей тепловой энергии»

ООО «СибТЭК»
2019 год

Настоящий Стандарт обслуживания потребителей (далее - Стандарт) устанавливает нормы и правила взаимодействия структурных подразделений ООО «СибТЭК» (далее – Общество) при организации обслуживания потребителей тепловой энергии (юридических и физических лиц), единые требования к качеству обслуживания, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания.

Стандарт доводится до сведения потребителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте Общества, размещения в местах очного обслуживания потребителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Оглавление

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
Раздел 1. Область применения.....	4
Раздел 2. Нормативные ссылки.....	4
Раздел 3. Термины и определения.....	5
Раздел 4. Цели и задачи.....	6
ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЩЕСТВУ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.....	6
Раздел 1. Принципы взаимодействия с потребителями.....	6
Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение.....	8
Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.....	9
Раздел 4. Организация очного обслуживания.....	10
4.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.....	10
4.2. Организация приема потребителей.....	10
Раздел 5. Организация заочного обслуживания.....	11
5.1. Организация обработки обращений.....	11
5.2. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания.....	13
5.3. Требования к организации обратной связи с потребителями.....	13
ГЛАВА 3. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ.....	15
ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	23
ПЕРЕЧЕНЬ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ:.....	25

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел 1. Область применения.

1 Настоящий Стандарт обслуживания потребителей является локальным нормативным актом Общества, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями в сфере теплоснабжения.

2. Стандарт предназначен для применения персоналом структурных подразделений Общества, осуществляющего взаимодействие с потребителями, указанными в п. 3. настоящего раздела, при реализации тепловой энергии.

3. Действие стандарта распространяется на взаимоотношения со всеми категориями потребителей тепловой энергии – лицами, приобретающими тепловую энергию, теплоноситель для использования на принадлежащих им на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных слуг в части горячего водоснабжения и отопления.

Раздел 2. Нормативные ссылки.

В настоящем Стандарте учтены требования нормативно - правовых актов Российской Федерации, в том числе:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 №808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 №1034 «О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 №124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2013 №570 «О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими, теплосетевыми организациями и органами регулирования»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53368-2009 «Обслуживание потребителей электрической и тепловой энергии».

Раздел 3. Термины и определения.

Применительно к настоящему Стандарту используются следующие термины и определения:

Администратор – сотрудник, ответственный за прием потребителей и контроль хода выполнения работ в центрах очного обслуживания потребителей;

Жалоба - направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица общества письменное или устное заявление о нарушении прав или охраняемых законом интересов потребителя; претензия о предоставлении услуги ненадлежащего качества и соответствующем уменьшении её стоимости и т.п.;

Обращение - направленное потребителем в адрес Общества или должностного лица общества письменное или устное заявление. Обращение может содержать запрос о предоставлении информации и т.п.;

Заявление на изменение предоставляемых услуг – обращение потребителя с целью присоединения к сетям Общества, изменения объема получаемых услуг;

Контролирующие организации, надзорные органы – Государственная жилищная инспекция Новосибирской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области, УФАС России, Прокуратура Новосибирской области и т.д.;

Очное обслуживание – обслуживание потребителя посредством личного контакта с сотрудниками Общества;

Заочное обслуживание – обслуживание потребителя без личного контакта с сотрудниками Общества, в том числе по телефону, почте или сети Интернет;

Интерактивное обслуживание – форма заочного обслуживания потребителей с использованием сети Интернет;

Интернет-приемная – интерактивная приемная для потребителей на сайте Общества, может создаваться в форме Интернет – портала;

Потребитель (потребители) – лицо, приобретающее тепловую энергию, теплоноситель для использования на принадлежащих ему на праве собственности или ином законном основании теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных слуг в части горячего водоснабжения и отопления. Потребителями Общества являются:

– физические лица, приобретающие тепловую энергию для личных, семейных, домашних или иных нужд по отоплению и горячему водоснабжению, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– организации – исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию для предоставления коммунальных услуг;

– юридические лица и предприниматели, приобретающие тепловую энергию для собственных нужд;

Система обслуживания потребителей - совокупность взаимосвязанных процессов, трудовых и информационных ресурсов, которые направлены на обеспечение предоставления потребителям услуг надлежащего качества;

Теплопотребляющая установка – устройство, предназначенное для использования тепловой энергии, теплоносителя для нужд потребителя тепловой энергии;

Офис обслуживания потребителей - помещение, предназначенное для приема сотрудниками Общества потребителей по вопросам теплоснабжения, расчетов за потребленные энергоресурсы, осуществления коммунальных платежей, создания комфортных условий при обслуживании потребителей;

Раздел 4. Цели и задачи.

1. Целью настоящего стандарта является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизации и формализации процедур взаимодействия между потребителями и структурными подразделениями Общества.

2. Стандарт определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- анализ потребностей и ожиданий потребителей посредством обработки обращений потребителей;
- заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;
- реагирование на жалобы и обращения потребителей, обеспечение «обратной связи»;
- обеспечение информированности;
- оценки степени удовлетворенности качеством теплоснабжения и качеством обслуживания;
- осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей;

3. Стандарт определяет основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания:

- уменьшение времени решения вопросов;
- оптимизация затрат потребителей и Общества;
- создание комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЩЕСТВУ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Раздел 1. Принципы взаимодействия с потребителями

1. Основными принципами взаимодействия Общества с потребителями, являются надежность и бесперебойность теплоснабжения, а также доступность обслуживания, под которой понимается:

– территориальная доступность, потребителям гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений независимо от удаленности места нахождения;

– организационная доступность, правила пользования услугами Общества должны быть прозрачны и исполнимы;

– информационная доступность. Полная и достоверная информация о процедурах взаимодействия с Обществом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Потребители информируются о порядке заключения договоров теплоснабжения, размере тарифов на оплату тепловой энергии, вопросах оформления льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в органах социальной защиты населения, а также, при необходимости, о порядке ценообразования на тепловую энергию, изменениях в действующем законодательстве в сфере теплоснабжения.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2013 № 570 «О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими, теплосетевыми организациями и органами регулирования» информация раскрывается путем:

– опубликования на официальном сайте Департамента по тарифам Новосибирской области, предназначенном для размещения информации по вопросам регулирования цен (тарифов);

– опубликования в печатных изданиях, в которых публикуются акты органов местного самоуправления;

– опубликования на официальном сайте Общества;

– предоставления информации на безвозмездной основе на основании письменных запросов потребителей Общества.

Информация, подлежащая раскрытию, размещается Обществом на выбранных им сайтах и должна быть доступна в течение 5 лет. Общество обязано сообщать по запросу потребителей адрес сайта, на котором размещена информация, подлежащая раскрытию.

Порядок раскрытия информации:

а) Общество не позднее дня, следующего за днем размещения информации в информационно-аналитической системе департамента по тарифам Новосибирской области, уведомляет департамент по тарифам Новосибирской области о размещении соответствующей информации.

б) департамент по тарифам Новосибирской области не позднее 5 календарных дней со дня получения им уведомления, направляет в федеральный орган исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов в сфере теплоснабжения уведомление о таком размещении.

в) в случае если в раскрываемой информации произошли изменения, сведения об этих изменениях подлежат опубликованию в тех же источниках, в которых первоначально была опубликована соответствующая информация, в следующие сроки:

– в информационно-аналитической системе - в течение 10 календарных дней со дня изменения информации;

– на официальном сайте в сети Общества - в течение 15 календарных дней со дня изменения информации;

– на официальном сайте органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в сети "Интернет" - в течение 15 календарных дней со дня изменения информации;

– в печатных изданиях - в течение 30 календарных дней со дня изменения информации.

2. Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает возможные изменения в деятельности Общества в ответ на потребности и ожидания потребителей.

3. Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования и пересмотра решений, принятых на уровне Общества в установленном законом порядке.

4. Рассмотрение обращений и жалоб Обществом основывается на принципе добросовестности потребителя. При рассмотрении обращения граждан Общество учитывает отсутствие у потребителей необходимых специальных познаний в области технологий теплоснабжения и соответствующего законодательного регулирования.

5. Потребителям обеспечивается защита персональных данных. Общество использует полученную в установленном порядке от потребителей персональную информацию, такую, как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефонов и факса исключительно в целях заключения и исполнения договора теплоснабжения.

6. В целях обеспечения реализации прав инвалидов их обслуживание осуществляется в доступной для потребителей форме. Общество самостоятельно определяет способы обеспечения доступности, включая выезд на дом, совместную работу с органами социальной защиты населения и т.п.

Раздел 2. Организационно-нормативное обеспечение.

1. Система обслуживания потребителей в Обществе организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и удовлетворение требований потребителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Для организации обслуживания потребителей используется два уровня: очное и заочное обслуживание. Общество предоставляет потребителям возможность выбора типа канала информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

3. Организационная структура Общества при работе с потребителями включает в себя следующие структурные подразделения: дирекция по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления Общества, Линёвский, Колыванский и Болотнинский филиалы Общества. На указанные подразделения возлагаются следующие функции:

- организация обслуживания потребителей с учетом положений настоящего Стандарта, договорных обязательств, разработка регламентов и других нормативных актов;
- прием, обработка и анализ поступивших обращений;
- работа с жалобами;
- изучение потребностей и мониторинг степени удовлетворенности потребителей;

– сбор и предоставление руководству Общества отчетов по взаимодействию с потребителями и предложений по улучшению качества обслуживания.

4. Для создания централизованного обслуживания потребителей Общество обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с потребителями и организацию обслуживания потребителей;
- помещений для приема потребителей;
- компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений потребителей и формирования отчетности;
- регламентируемых соответствующей документацией бизнес - процессов взаимодействия Общества с потребителями.

Раздел 3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.

1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к потребителям любой группы, включая лиц, пользующихся мерами государственной социальной защиты;
- минимизация времени потребителя, затраченного на обслуживание, в том числе посредством минимизации очных контактов потребителей и Общества;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

2. Ключевым критерием оценки качества взаимодействия с потребителями при оказании услуг теплоснабжения является обеспечение качества обслуживания потребителей.

3. В настоящем Стандарте устанавливаются следующие индикаторы качества обслуживания потребителей:

- полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуется индикатором «Информативность»
- исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб потребителей характеризуется индикатором «Исполнительность»
- наличие эффективной «обратной связи» с потребителями, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуется индикатором «Результативность обратной связи».

Порядок выставления и применения оценок по вышеуказанным индикаторам качества регламентируется Положением об оценке удовлетворенности потребителей, утверждаемым Обществом в установленном порядке.

Раздел 4. Организация очного обслуживания.

4.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании

1. Система очного обслуживания потребителей Общества приведена в Приложении № 1а к настоящему Стандарту.

2. Персонал дирекции по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления Общества, помимо обслуживания потребителей, выполняет функции сбора и обработки информации о работе с потребителями в филиалах Общества для формирования отчетности и разработки предложений по улучшению обслуживания потребителей.

4.2. Организация приема потребителей

1. Прием потребителей осуществляется в установленное для приема время (информация о котором доводится до потребителей и находится в свободном доступе).

2. Очное обслуживание осуществляется администраторами филиалов и персоналом дирекции по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления Общества.

3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя:

3.1. Потребитель знакомится с информацией, размещенной на стендах и в объявлениях, разъясняющей порядок приема, заполнения типовых форм заявлений, режим работы подразделений. Перечень информации, размещаемой на стендах, приведен в приложении № 2 к настоящему Стандарту.

3.2. При необходимости дополнительных разъяснений, потребитель обращается к администратору, который проводит первичный прием.

3.3. Администратор выполняет функции по реализации потребностей потребителя в рамках своих должностных обязанностей.

4. Устанавливаются следующие параметры средней продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)
Обслуживание администратором	Ожидание в очереди	15 мин
	Прием	15 мин
Общее время обслуживания потребителя		не более 30 мин

5. Требования к помещениям для приема потребителей:

– очное обслуживание организуется в помещениях, находящихся в максимально доступном для большинства потребителей месте;

– обеспечивается беспрепятственный доступ в помещение для посетителей;

– информационные указатели, оформленные в едином корпоративном стиле, размещаются у центрального входа – вывеска с названием, табличка с информацией о режиме работы и контактных телефонах, у входа в каждое из внутренних помещений – табличка с наименованием, перечень вопросов, по которым ведется прием.

6. Памятка по очному обслуживанию потребителя приведена в приложении № 3 к настоящему Стандарту.

Раздел 5. Организация заочного обслуживания.

1. Система заочного обслуживания включает в себя три канала связи: телефон, почта (почтовая переписка, включая электронную почту), посредством обращения в Интернет-приемную (официальный сайт Общества, сайт ГИС ЖКХ).

2. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда потребитель направляет обращение по почте.

5.1. Организация обработки обращений

1. Все письменные обращения, поступающие в адрес Общества, регистрируются и обрабатываются.

2. Специалисты, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность.

3. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону и посредством обращения в Интернет-приемную:

3.1. Предоставление специалистом ответа по существу вопроса;

3.2. При необходимости, потребителю предоставляется возможность предварительной записи на прием к руководству филиала, дирекции по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления.

4. Типовой алгоритм заочного обслуживания по почте:

4.1. Регистрация и обработка письменного обращения;

4.2. Направление письменного обращения для подготовки ответа в соответствующее подразделение;

4.3. Подготовка ответа специалистами Общества, согласование текста ответа с руководителем соответствующего подразделения;

4.4. Ответ оформляется в печатном виде на фирменном бланке Общества, подписывается должностным лицом, содержит контактные данные исполнителя.

5. Действия по рассмотрению заявления не производятся, с уведомлением об этом потребителя в следующих случаях:

– если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Общества, а также членов его семьи;

– если текст письменного обращения не поддается прочтению;

– если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который 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.

6. Заявление потребителя не рассматривается и письменный ответ не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

7. Устанавливаются следующие типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с потребителями:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее/ предельное значение)
Телефон		
Телефонное обслуживание потребителя специалистом	Время ожидания ответа	Не более 5 минут
	Запрос и поиск информации о потребителе	45 сек.
	Предоставление информации по запросу	5 минут
	Постобработка обращения	5 минут
Интернет-приемная		
Обслуживание потребителя посредством интернет-связи	Предоставление информации по запросу	В сроки, установленные нормативно-правовыми актами Российской Федерации
	Постобработка обращения	2 календарных дня
Почта		
Обработка обращения специалистом Общества	Регистрация, классификация обращения, передача руководителю соответствующего подразделения	Не более 1 календарного дня
Обработка обращения руководителем соответствующего подразделения	Определение резолюции по обращению, передача обращения специалисту для подготовки ответа	Не более 1 календарного дня
Обработка обращения специалистом	Рассмотрение обращения и подготовка ответа	В сроки, установленные нормативно-правовыми актами Российской Федерации
	Продление рассмотрения обращения	Не более чем на 7 дней, допускается по согласованию с руководителем
Общая продолжительность		В сроки, установленные нормативно-правовыми актами Российской Федерации, но не более 30-ти дней

8. Памятка по заочному обслуживанию потребителя приведена в приложении № 4 к настоящему Стандарту.

9. Сроки рассмотрения обращений потребителей, в соответствии с Жилищным законодательством Российской Федерации:

Срок направления ответа на обращение	Тема обращения
3 рабочих дня с даты получения обращения	Письменная информация о помесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды за расчетные периоды, запрашиваемые потребителем.
3 рабочих дня с даты получения обращения	Письменная информация по вопросам качества предоставления коммунальных услуг. Удовлетворение жалобы, либо отказ в удовлетворении с указанием причин отказа.
10 рабочих дней с даты получения обращения	Удовлетворение обращения по вопросам проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета, а также распределителей

5.2. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

1. Интерактивное обслуживание организуется на базе раздела корпоративного сайта Общества (<http://www.sibteknsk.ru>) и включает в себя следующие рубрики:

- Адреса и рабочее время офисов обслуживания;
- Справочная информация (нормативно-правовые акты, термины, определения, сведения об аварийных службах и др.);
- Порядок расчетов за тепловую энергию, пени за просрочку платежей;
- Порядок оформления/переоформления лицевого счета;
- Способы оплаты;
- Тарифы (цены);
- Последовательность, содержание этапов взаимодействия при технологическом присоединении к распределительным сетям;
- Перечень документов, необходимых для заключения договоров теплоснабжения, горячего водоснабжения, образцы писем;
- Вопрос - ответ (ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы и претензии);
- Реквизиты;
- Новости

2. Сотрудник Общества, отвечающий за рассмотрение обращений потребителей, предоставляет ответ в сроки, установленные пп.7, п.5.1. настоящего Стандарта. Если ответ на обращение представляет интерес для иных потребителей Общества, такой ответ публикуется на сайте в разделе «Вопрос-ответ».

5.3. Требования к организации обратной связи с потребителями

1. При взаимодействии потребителя и Общества обратная связь подразделяется на:
- активную (потребитель является инициатором обратной связи);

– пассивную (Общество обращается к потребителю для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности;

3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

– устные и письменные обращения потребителей (включая записи в книге отзывов и предложений);

- телефонные обращения;
- почта;
- Интернет-приемная;
- электронная почта;
- анкетирование потребителей.

4. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы потребителя в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в Обществе.

5. Для предоставления ответа используется указанный потребителем канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

6. Устанавливаются следующие требования к временным параметрам для различных форм взаимодействия с потребителями, в зависимости от направленности обратной связи:

Форма связи с потребителем	Направленность	Срок принятия мер
Очное		
Устное, при обращении в пункт очного обслуживания	Активное	14 дней
Письменное (включая книгу жалоб и предложений)	Активное/ пассивное	14 дней
Заочное		
Телефонное обращение	Активное	14 дней
Почтовое обращение	Активное	14 дней
Посредством Интернет-сайта	Активное/ пассивное	14 дней

7. Для изучения мнения потребителей о качестве обслуживания на регулярной основе (не реже одного раза в год) проводятся опросы, анкетирование и др.

8. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности потребителей доводятся до сведения руководства Общества и других заинтересованных лиц путем размещения:

- на сайте компании;
- на информационных стендах в офисах очного обслуживания потребителей;

ГЛАВА 3. СПЕЦИФИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ

Снабжение потребителей Общества тепловой энергией и горячей водой регламентируется нормативными актами Российской Федерации, Новосибирской области, а также локальными нормативными актами Общества.

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 31.01.2019 г. № 112-р муниципальное образование р. п. Линёво отнесено к ценовой зоне теплоснабжения, в которой применяются особые требования к деятельности единой теплоснабжающей организации, специально оговоренные в настоящем Стандарте.

Обслуживание потребителей тепловой энергии, находящихся на территории р. п. Колывань и г. Болотное, не отнесенных к ценовой зоне теплоснабжения, производится без учета особых требований, применяемых в ценовых зонах теплоснабжения.

Исходя из экономически обоснованных различий в стоимости поставляемой потребителям тепловой энергии (мощности), в зоне деятельности Общества определены следующие категории потребителей для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность):

- потребители, получающие тепловую энергию с теплоносителем «вода»;
- потребители, получающие тепловую энергию с теплоносителем «пар»;
- потребители, оплачивающие услуги по передаче тепловой энергии (мощности);
- потребители, не оплачивающие услуги по передаче тепловой энергии (мощности)

подключенные на коллекторах источника тепловой энергии, в том числе опосредованно через сети собственников, не оказывающих услуги по передаче тепловой энергии (мощности).

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.

Порядок взаимодействия с потребителями.

№ п/п	Содержание этапа	Требования к этапу
1. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение		
1.1.	Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности Общества, обращаются в Общество для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), с указанием в заявке сведений, предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации.	Перечень документов, необходимых для подключения (технологического присоединения), изложен в приложении № 6 к настоящему Стандарту, опубликован на сайте ООО «СибТЭК» по адресу www.sibteknsk.ru .
1.2.	При наличии технической возможности подключения, Общество рассматривает предоставленную заявку и направляет заявителю подписанный проект договора о подключении, с указанием величины платы за подключение. В р. п. Линево, отнесенном к ценовой зоне	В течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов.

	теплоснабжения, плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению Общества и заявителя. В случае если заявитель и Общество не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется департаментом по тарифам Новосибирской области в порядке, установленном нормативно-правовыми актами Российской Федерации.	В случае предоставления заявителем неполного комплекта сведений и документов, Общество 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.
1.3.	При наличии технической возможности подключения и непредставления заявителем необходимых сведений и документов в течение установленного срока, Общество аннулирует заявку заявителя и уведомляет об этом заявителя	В течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.
1.4.	Срок направления Обществом проекта договора о подключении заявителю увеличивается в случаях установленных нормативно-правовыми актами Российской Федерации.	Соразмерно сроку ответа смежной организации на запрос Общества о представлении письменного согласия смежной организации на опосредованное подключение объекта заявителя; На срок заключения договора о подключении с другими организациями.
1.5.	При отсутствии технической возможности подключения, Общество 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.	В течение 5 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения
2. Заключение договора теплоснабжения (кроме населения)		
2.1.	Регистрация письменного заявления потребителя в адрес Общества с просьбой о заключении договора (с приложением полного пакета документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения).	В течение 1 рабочего дня Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, изложен в приложении № 7 к настоящему Стандарту, опубликован на сайте ООО «СибТЭК» по адресу

		www.sibteknsk.ru.
2.2.	Предоставление потребителю договора теплоснабжения, подписанного со стороны Общества (примерная форма договора теплоснабжения приведена в Приложении № 5 к настоящему Стандарту), либо уведомление потребителя об отказе от заключения договора с указанием причин отказа.	- В течение 10 дней с момента получения заявки потребителя с полным комплектом всех необходимых документов, - В течение 3-х рабочих дней
2.3.	Уведомление потребителя о необходимости внесения изменений в договор теплоснабжения по инициативе Общества. Уведомление должно содержать обоснование причин изменения договора. К уведомлению прикладывается подписанное со стороны Общества дополнительное соглашение к договору/ новый договор.	По мере необходимости
2.4.	Регистрация письменного заявления потребителя в адрес Общества с просьбой об изменении условий договора по инициативе потребителя (с приложением обоснования).	В течение 1 рабочего дня
2.5.	Предоставление потребителю подписанного со стороны Общества договора с условиями, измененными по инициативе потребителя (либо дополнительного соглашения к договору). В случае невозможности изменения условий договора, уведомление должно содержать обоснование отказа от внесения изменений в договор с указанием причин отказа.	- В течение 10 дней с момента получения заявки потребителя с полным комплектом всех необходимых документов, - В течение 3-х рабочих дней
2.6.	Рассмотрение протокола разногласий потребителя к договору теплоснабжения, подготовка протокола согласования разногласий	30 календарных дней с момента получения протокола разногласий от потребителя. В соответствии с действующими нормативно-правовыми актами РФ, к рассмотрению принимается протокол разногласий, направленный потребителем в течение 30 календарных дней с момента получения договора теплоснабжения.
2.7.	Урегулирование договорного спора в судебном порядке, по заявлению одной из сторон	Свыше 30 календарных дней с момента получения потребителем протокола согласования разногласий и не предоставления в Общество подписанного экземпляра.

3. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя		
3.1.	<p>Предоставление Потребителем заявки для определения планируемого объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя определяется на основании заявки Потребителя.</p> <p>Планируемый объем потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре теплоснабжения отдельно по тепловой энергии и теплоносителю по каждому объекту потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Общества.</p> <p>Планируемый объем потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Общества, указанной в договоре теплоснабжения.</p> <p>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.</p>	Ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка
3.2.	Потребитель вправе направить заявку на изменение заявленного порядка определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя	Не менее чем за 90 дней до окончания срока действия договора теплоснабжения
3.3.	Общество 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	
4. Порядок расчетов. Предоставление платежных документов		
4.1.	Потребители оплачивают тепловую энергию, теплоноситель по тарифу, установленному органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов для данной категории потребителей, и (или) по ценам, определяемым по соглашению сторон в случаях, установленных Федеральным законом «О теплоснабжении», за потребленный объем	Для потребителей не являющихся бюджетными, казенными, автономными: - до 18-го числа текущего месяца, 35% плановой общей стоимости тепловой энергии, теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется

	<p>тепловой энергии и (или) теплоносителя. Оплата стоимости объема потребления производится Потребителем самостоятельно на расчетный счет Общества.</p>	<p>оплата, - до истечения последнего числа текущего месяца, 50% плановой общей стоимости тепловой энергии, теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата, - до 10-го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию и теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем в качестве оплаты за тепловую энергию. Для потребителей являющихся бюджетными, казенными, автономными: - до 18-го числа текущего месяца, 30% плановой общей стоимости тепловой энергии, теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата, - до 10-го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию и теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем в качестве оплаты за тепловую энергию.</p>
4.2.	<p>Подготовка и выставление потребителю (юридическому лицу) платежных документов на оплату потребленной тепловой энергии и акта приема передачи производится одним из перечисленных способов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) посредством электронного документооборота с использованием электронной цифровой подписи; 2) на бумажном носителе в центрах очного обслуживания потребителей. 	<p>Не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным, если иное не оговорено условиями договора</p>

5. Организация работы с потребителем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им обязательств по договору теплоснабжения		
5.1.	Работа с потребителями – юридическими лицами	
5.1.1.	Ограничение, прекращение и возобновление подачи тепловой энергии	В соответствии с условиями договора теплоснабжения, а также федеральными законами и иными нормативными актами Российской Федерации
5.2.	Работа с потребителями – физическими лицами	
5.2.1.	Ограничение, прекращение и возобновление подачи тепловой энергии	В соответствии с федеральными законами и иными нормативными актами Российской Федерации
6. Предоставление технических условий на проектирование узлов учета, согласование проектной документации, ввод в эксплуатацию приборов учета тепловой энергии, теплоносителя, предоставление показаний приборов учета, контрольное снятие показаний приборов учета		
6.1.	Формирование и выдача технических условий на проектирование узлов учета тепловой энергии, горячей воды производится по письменной заявке абонента.	
6.1.1.	Рассмотрение заявки потребителя на выдачу технических условий, к заявке прилагается документация, содержащая следующую информацию: - расчетная величина потребления тепловой энергии, теплоносителя, горячей воды; - принципиальная схема теплоснабжающей установки, граница раздела ответственности	В течение 10-ти дней с даты подачи потребителем заявки
6.2.	Юридические лица	
6.2.1.	Ввод в эксплуатацию узла учета тепловой энергии и теплоносителя	Выезд специалиста осуществляется по письменному заявлению потребителя (представителя потребителя)
6.2.2.	Ввод в эксплуатацию индивидуальных приборов учета горячего водоснабжения	Выезд специалиста осуществляется по письменному заявлению потребителя (представителя потребителя)
6.2.3.	Прием показаний приборов учета производится в ходе личного приема, путем дистанционного снятия показаний	В сроки, установленные договорами в рабочее время (документ на бумажном носителе с оригинальной подписью потребителя)
6.2.4.	Контрольная проверка приборов учета тепловой энергии и теплоносителя	По утвержденному графику, а также по требованию

		дирекции по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления Общества
6.3.	Население	
6.3.1.	Ввод в эксплуатацию индивидуальных приборов учета ГВС и отопления в жилых помещениях.	Выезд специалиста осуществляется по письменному заявлению потребителя в течение 10 рабочих дней.
6.3.2.	Прием показаний ИПУ ГВС, ИПУ отопления любыми удобными для потребителя способами, в т.ч. посредством: – Заполнения квитанций; – Интернета; – Факсимильной связи; – Телефонной связи; – E-mail.	В рабочее время, в период с 23-го по 25-е число текущего месяца
6.3.3.	Контрольное снятие показаний индивидуальных приборов учета (ИПУ) ГВС и отопления производится специалистами соответствующего филиала. Действия специалиста: 1. Представляется и предоставляет: - удостоверение (фото, наименование общества, ФИО, должность); 2. Производит визуальный осмотр приборов учета и проверяет их целостность; 3. Считывает показания с приборов учета; 4. Вносит информацию в акт / реестр считывания показаний с прибора учета, в котором отражает: – Фамилия И. О. и адрес потребителя; – дата, время; – номер, тип, разрядность, место установки прибора учета; – контрольные показания; – выявленные нарушения; – примечание. 5. При выявлении нарушений эксплуатации приборов учета составляет акт проверки. Акт заверяется подписями специалиста и потребителя. Специалист передает информацию для внесения в общую базу данных.	С 20 числа отчетного месяца по 4 число месяца, следующего за отчетным, с периодичностью не чаще 1 раза в 3 месяца.
7. Информирование потребителя о наличии задолженности по оплате тепловой энергии		

7.1.	Информирование производится посредством: -Интернета; -Телефонной связи; -Почтовой связи	По мере необходимости
8. Информирование потребителя по вопросам теплоснабжения		
8.1.	Уведомление потребителя информационными сообщениями о плановых отключениях снабжения тепловой энергией производится одним из указанных методов, либо их комбинацией: 1. посредством размещения информации в СМИ; 2. через оперативно-диспетчерскую службу: - посредством телефонной связи; - посредством почтовой связи; -посредством расклейки информационных объявлений	Информирование производится не менее чем за 10 дней до начала ремонтных работ. Информационное сообщение должно содержать: - наименование Общества; - вид работ, который будет производиться; - причину проведения работ; - дату и время проведения работ; - должность, ФИО ответственного за проведение работ; - номер контактного телефона.
8.2.	Уведомление потребителей об изменении тарифов (цен), нормативов должно доводиться до потребителей одним из указанных методов, либо их комбинацией: 1. посредством размещения информации в СМИ; 2. через оперативно-диспетчерскую службу: - посредством телефонной связи; - посредством почтовой связи; -посредством расклейки информационных объявлений	Не менее чем за 30 дней до начисления по новым нормативам, тарифам (ценам)
9. Особенности организации работы с потребителями категории «население»		
9.1.	Заключение договора (при необходимости по требованию потребителя)	
9.1.1.	Обращение потребителя в офис очного обслуживания на предмет заключения договора о предоставлении коммунальных услуг в жилое помещение (с приложением комплекта необходимых документов в соответствии с Приложением № 8)	В рабочее время (в часы приема) Время рассмотрения обращения потребителя, принятие решения и результат рассмотрения обращения -30 минут
9.1.2.	Уведомление потребителя о невозможности заключения договора с указанием причин отказа	
9.1.3.	Предоставление потребителю подписанного договора	
9.2.	Перерегистрация/ разделение лицевого счета в связи со сменой ответственного квартиросъемщика (смена ФИО)	
9.2.1.	Обращение потребителя в офис очного	В рабочее время (в часы

	обслуживания на предмет перерегистрации/ разделения лицевого счета с предоставлением всех необходимых документов	приема) Время рассмотрения обращения потребителя, принятие решения и результат рассмотрения обращения -30 минут
9.2.2.	Предоставление потребителю подписанного договора (по требованию)	
9.3.	Заключение соглашения о реструктуризации задолженности	
9.3.1.	Обращение потребителя в офис очного обслуживания на предмет предоставления отсрочки в оплате задолженности с предоставлением всех необходимых документов	В рабочее время (в часы приема) Время рассмотрения обращения потребителя, принятие решения и результат рассмотрения обращения - 30 минут
9.3.2	Рассмотрение документов потребителя, принятие решения о предоставлении рассрочки либо уведомление потребителя о невозможности заключения с ним соглашения	
9.3.4	Предоставление потребителю подписанного соглашения о реструктуризации задолженности.	

ГЛАВА 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Информационное взаимодействие с потребителями имеет следующие формы:

- Массовое информационное взаимодействие;
- Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- Предоставление информации по инициативе Общества.

2. Массовое информационное взаимодействие заключается в проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящие и потенциальные потребители, партнеры и сотрудники) о деятельности Общества, возможных каналах связи.

3. Базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ.

4. Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультации по запросу потребителя в части информации, касающейся непосредственно отношений с заявителем.

4.1. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки выполнения действий, входящих в компетенцию общества;
- перечень документов, необходимых для рассмотрения запроса;
- размер оплаты услуг, тарифы (цены), льготы;
- комплектность (достаточность) предоставленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация, их место нахождения);
- время приема и выдачи документов;
- порядок урегулирования разногласий и рассмотрения жалоб.

4.2. Каналы информационного взаимодействия при предоставлении консультаций: очные, заочные и интерактивные.

4.2.1. Очные консультации предоставляются потребителям в центрах очного обслуживания (офисы Общества).

4.2.2. Консультантами являются специалисты (администраторы) Общества.

4.2.3. Заочные консультации предоставляются потребителям по телефонам, почтой и через Интернет-приемную.

4.3. Интерактивные консультации предоставляются потребителям, отправившим обращение в Общество через Интернет-приемную.

5. Предоставление потребителю информации по инициативе Общества также, как и консультации по запросу, осуществляются через очные, заочные и интерактивные каналы взаимодействия.

5.1. По инициативе Общества потребителям предоставляется два типа информации:

- справочная информация;
- напоминания / сообщения.

5.2. К справочной информации относятся:

- извлечения из законодательных и иных нормативных актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;
- перечень документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график, режим работы, номера телефонов, адрес сайтов и электронной почты Общества, в которых потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- режимы приема потребителей;
- порядок информирования о ходе исполнения заявок потребителей;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Общества.

5.3. К напоминаниям/ сообщениям относится информирование:

- о наличии задолженности;
- о приближении срока оплаты за поставленную тепловую энергию;
- об изменении тарифов (цен) или действующего законодательства в области теплоснабжения.

5.4. Очное информирование включает информационные стенды.

5.5. На информационных стендах в офисах Общества потребители могут ознакомиться со справочной информацией о деятельности Общества.

5.6. В качестве напоминаний применяется адресное распространение предупреждений с указанием ФИО потребителя и суммы задолженности за предоставленные услуги.

5.7. Интерактивное информирование включает в себя справочную информацию, размещенную на официальном сайте Общества.

ПЕРЕЧЕНЬ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ:

1. Регламент реагирования на жалобы и обращения потребителей тепловой энергии.
2. Приложение № 1а. Система очного обслуживания потребителей.
3. Приложение № 2. Перечень информации, размещаемой на стендах.
4. Приложение № 3. Памятка по очному обслуживанию потребителя.
5. Приложение № 4. Памятка по заочному обслуживанию потребителя.
6. Приложение № 5. Примерная форма договора теплоснабжения в ценовой зоне.
7. Приложение № 6. Перечень документов и сведений для заключения договора подключения (технологического присоединения).
8. Приложение № 7. Перечень документов и сведений для заключения договора теплоснабжения.
9. Приложение № 8. Перечень документов, прилагаемых к заявке на заключение договора о предоставлении коммунальных услуг.

РЕГЛАМЕНТ

реагирования на жалобы и обращения потребителей тепловой энергии

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент реагирования на жалобы и обращения потребителей тепловой энергии (далее Регламент) является нормативным документом ООО «СибТЭК», устанавливающим базовые требования по взаимодействию с потребителями в сфере теплоснабжения.

1.2. Действие Регламента распространяется на:

1.2.1. Взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, а также исполнителями коммунальных услуг из числа товариществ собственников жилья, жилищно-строительных, жилищных или иных специализированных потребительских кооперативов либо управляющих организаций (далее – потребители), потребляющих тепловую энергию от источников ООО «СибТЭК».

1.2.2. Взаимоотношения с органами государственной власти, надзорными органами и другими заинтересованными сторонами (политическими, общественными партиями) по вопросам реагирования на жалобы потребителей, поступивших в органы государственной власти, надзорные органы и другие организации (политические, общественные партии).

1.3. Регламент разработан в соответствии с целями и политикой в области качества ООО «СибТЭК» и требованиями руководства по качеству.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, а также возможность обжалования решений, принятых руководством ООО «СибТЭК» в органах государственной власти.

1.4. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности потребителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное.

При рассмотрении обращений физических лиц Общество учитывает отсутствие у потребителей необходимых специальных познаний в области технологии теплоснабжения и соответствующего законодательного регулирования, юридических и технических знаний по вопросам энергоснабжения.

1.5. ООО «СибТЭК» предоставляет потребителям возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений потребителя.

1.6. Результатом исполнения реагирования на жалобы или обращения, принятых на личном приеме потребителей, является принятие решений по рассмотренным обращениям потребителей с направлением письменных ответов за подписью ответственного должностного лица.

1.7. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте, определены Стандартом качества обслуживания потребителей ООО «СибТЭК».

2. Цели и задачи

2.1. Целью данного Регламента является установление норм и правил взаимодействия с потребителями, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия должностных лиц «СибТЭК», либо организаций, действующих от его имени и по его поручению, и потребителя.

2.2. Регламент определяет и регламентирует требования к следующим процедурам взаимодействия:

- реагирование на жалобы и обращения;

- осуществление мониторинга и контроля обслуживания потребителей, в том числе контроля исполнения решений, принятых по жалобам и обращениям потребителей.

2.3. Регламент определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в процессе реагирования на жалобы и обращения потребителей:

- уменьшения времени решения вопросов;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к потребителю.

2.4. Основной целью рассмотрения обращений (запросов) потребителей и контролирующих организаций, надзорных органов является предоставление разъяснений и требуемой информации, предоставление которой предусмотрено законодательными, нормативными правовыми актами РФ, или внутренними документами Общества.

2.5. Основной целью рассмотрения жалоб (претензий) потребителей и контролирующих организаций, надзорных органов является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения потребителей Общества, контролирующих организаций и надзорных органов.

2.6. Обслуживание потребителей основано на принципе «обратной связи» и предполагает соответствующие изменения в деятельности структур ООО «СибТЭК» в ответ на обращения потребителей.

3. Основные критерии и параметры взаимодействия с потребителями.

3.1. Эффективный процесс взаимодействия с потребителями характеризуется следующими параметрами:

- единообразие требований к качеству обслуживания потребителей, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к Потребителям, в том числе к инвалидам, ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени потребителя, затраченного на обращение в структуры ООО «СибТЭК» и получении ответа на жалобу, в том числе посредством минимизации очных обращений потребителя;
- оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с потребителями;
- полнота, актуальность и достоверность информации; мультиканальность предоставления информации.

3.2. ООО «СибТЭК» несет ответственность за соблюдение вышеуказанных параметров организациями, действующими от имени и по поручению ООО «СибТЭК».

4. Организация очного обслуживания

4.1. Непосредственную организацию личного приема потребителей осуществляют руководители и специалисты подразделений ООО «СибТЭК» и организаций, действующих от имени и по поручению ООО «СибТЭК».

4.2. Графики приема потребителей размещаются на информационных стендах, в средствах массовых информационных, в сети Интернет.

4.3. В ходе личного приема потребителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Во время личного приема потребитель имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме.

4.5. Регистрация, контроль, последующая работа с обращениями потребителей с личного приема ведется аналогично рассмотрению письменных обращений потребителей в порядке, установленном Разделом 6 настоящего Регламента.

4.6. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений потребителей осуществляют подразделения директор по реализации тепловой энергии ООО «СибТЭК».

5. Организация личного приема потребителей в ООО «СибТЭК».

5.1. Предварительный (первичный) прием потребителей в пределах своей компетенции осуществляют:

- директор Болотнинского филиала ООО «СибТЭК»;
- директор Кольванского филиала ООО «СибТЭК»;
- директор Линевского филиала ООО «СибТЭК»;

5.2. Предварительный (первичный) приём осуществляется 1 раз в рабочую неделю. График приема потребителей размещается на информационных стендах, в средствах массовых информационных, в сети Интернет.

В ходе личного приема директор филиала проводит предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса, при необходимости вправе направить потребителя на беседу в другие подразделения ООО «СибТЭК», осуществляющие взаимодействие с потребителем.

5.3. Потребитель вправе записаться на прием к генеральному директору, либо директору по реализации тепловой энергии ООО «СибТЭК» после приема директором филиала. В случае такого обращения потребителя, специалисты по сбытовой деятельности филиала осуществляют подборку материалов, касающихся сути вопроса и предоставляют их генеральному директору / директору по реализации тепловой энергии ООО «СибТЭК» для осуществления личного приема. По окончании приема, генеральный директор / директор по реализации тепловой энергии ООО «СибТЭК» доводит до сведения потребителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ.

6. Работа с обращениями.

6.1. Все заочные обращения потребителей, контролирующих и надзорных органов, поступающие в адрес ООО «СибТЭК», регистрируются и обрабатываются в порядке и в сроки, установленные с локальными нормативными актами ООО «СибТЭК», утверждаемыми генеральным директором ООО «СибТЭК».

6.2. С момента регистрации обращения потребитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

6.3. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) ответственное должное лицо предлагает потребителю представиться, выслушивает, уточняет при необходимости суть вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом потребителю перезвонить в конкретный день и в определенное время. К назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

6.4. Оформление ответа на обращения.

6.4.1. Оформление ответа в печатном виде на фирменном бланке ООО «СибТЭК», осуществляется должностным лицом, ответственным за подготовку ответа, содержит контактные данные исполнителя. Ответы на обращения потребителей, органов гос. власти и других заинтересованных сторон, подготовленные сотрудниками филиалов ООО «СибТЭК» могут быть подписаны уполномоченными должностными лицами.

6.4.2. Ответ на обращение потребителей, контролирующих и надзорных органов направляется заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении посредством почтовой связи, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления и получения адресатом (включая использование средств факсимильной связи), либо вручается под расписку.

Система очного обслуживания потребителей

Наименование структурного подразделения	Место расположения структурного подразделения	Контактные телефоны
Дирекция по реализации тепловой энергии исполнительного аппарата управления ООО «СибТЭК»	г. Новосибирск, ул. Омская, 94	8 (383) 209-07-96
Болотнинский филиал ООО «СибТЭК»	Новосибирская область г. Болотное, ул. Ленина д.5	8 (383) 49 22-622
Колыванский филиал ООО «СибТЭК»	Новосибирская область р.п. Колывань, ул. Ленина, 73	8 (383) 52 51-648 8 (383) 52 53-890
Линёвский филиал ООО «СибТЭК»	Новосибирская область р.п. Линево, пр. Коммунистический, 10	8 (383) 43 39-207

Содержание информационного стенда

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Общества;
- настоящий Стандарт;
- перечни документов, необходимых для выполнения действий входящих в компетенцию сотрудников Общества;
- образцы оформления документов и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых Потребителям предоставляются документы, необходимые для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- режим приема потребителей;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящих в компетенцию Общества;
- размер оплаты услуг (цены, тарифы, льготы);
- комплектность (достаточность) предоставленных документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества;
- источник получения документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию Общества (орган, организация и их месторасположение)

Памятка по очному обслуживанию потребителей тепловой энергии в ходе очного обслуживания специалистом Общества

Настоящие правила обслуживания потребителей устанавливают обязательные требования к ведению очного приема потребителей персоналом Общества.

1. Принимая потребителя, сотрудник Общества обязан:

- предложить потребителю присесть;
- в вежливой форме узнать имя и отчество потребителя, обращаться к нему во время разговора по имени отчеству;
- выяснить цель визита потребителя, внимательно выслушать;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, избегать непонятных для потребителя терминов, не допускать в разговоре с потребителем неприятные для него интонации, проявлять участие к проблемам потребителя;
- отвечать на вопросы потребителя вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив потребителя подождать, или четко и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости попросить потребителя о предоставлении недостающих сведений. Отказ в решении вопроса должен быть аргументирован.

2. При обслуживании потребителя, обратившегося с жалобой, необходимо придерживаться следующим методов работы:

- быть к потребителю особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
- помочь потребителю изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
- решить проблему в кратчайшие сроки;
- анонимные жалобы не рассматриваются, обратившийся должен сообщить свои данные.

3. При выявлении ошибок, допущенных со стороны сотрудников Общества, необходимо принести потребителю извинения за причинные неудобства.

4. При выявлении ошибок, допущенных потребителем, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить потребителю правильный порядок действий, а при повторении ошибок изложить его в письменном виде.

5. Категорически запрещается в присутствии потребителей порочить репутацию Общества, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу. В случае если во время разговора с потребителем возникла необходимость прервать разговор, необходимо вежливо предупредить потребителя об этом и попросить подождать.

Памятка по заочному обслуживанию потребителей тепловой энергии в ходе очного обслуживания специалистом Общества

Настоящие правила обслуживания потребителей устанавливаются обязательные требования к ведению телефонных переговоров персонала Общества с потребителями.

1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у потребителей и партнеров.

2. При телефонных переговорах с потребителями сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование Общества, подразделения и свою фамилию. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо рекомендовать потребителю обратиться для получения информации в подразделение Общества (иную организацию), в компетенцию которых входит решение поставленного вопроса. Предоставить контактные данные сотрудника (организации), контактный телефон.

3. Необходимо своевременно отвечать на входящий телефонный вызов. В случае получения параллельного вызова необходимо вежливо попросить перезвонить.

4. При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после шестого сигнала телефонного аппарата.

5. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого потребителя была решена, и у него осталось приятное впечатление о деятельности Общества.

6. Сотруднику следует следить за своей речью, так как слишком медленная или слишком быстрая речь затрудняет общение.

7. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном разговоре, ему необходимо уточнить вопрос у потребителя, во избежание недопонимания. Телефонный разговор должен продолжаться не более 5 минут.

8. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть кратким, но содержательным.

9. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос потребителя, рекомендуется записать номер телефона и ФИО потребителя и сообщить ему временный интервал, через который сотрудник перезвонит.

10. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

11. Не рекомендуется вести переговоры по громкой связи.

12. Если потребитель ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо потребителями в офисе.

Примерная форма договора теплоснабжения в ценовой зоне

Код абонента № _____
« _____ » _____ 201 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Сибирская тепло-энергетическая компания» (ООО «СибТЭК»), учрежденное и действующее по законодательству РФ, основной государственный регистрационный номер 1125476039094, адрес места нахождения: г. Новосибирск, ул. Омская, 94, именуемое в дальнейшем **«Единая теплоснабжающая организация» (ЕТО)** в лице Генерального директора Гиберта Корнея Корнеевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем **«Потребитель»**, в лице _____,

действующей _____ (-его) _____ на _____ основании _____, с другой стороны, именуемые вместе Стороны, заключили настоящий договор, о нижеследующем:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом настоящего договора является поставка ЕТО и оплата Потребителем принятой тепловой энергии в горячей воде и (или) теплоносителя на условиях, определенных настоящим договором.

1.2. По всем вопросам, не оговоренным настоящим договором, Стороны обязуются руководствоваться действующим законодательством:

- Гражданским Кодексом РФ;
- Законами РФ, Указами Президента РФ;
- Постановлениями Правительства РФ;
- Постановлениями, решениями и приказами органов исполнительной власти, в том числе в области государственного регулирования тарифов по вопросам, входящим в их компетенцию;
- Правилами и другими нормативными актами, утвержденными в установленном порядке.

1.3. Местом исполнения обязательств ЕТО является точка поставки, которая располагается на границе теплотребляющей установки или тепловой сети Потребителя и тепловой сети ЕТО (теплосетевой организации), либо в точке подключения к безхозяйной тепловой сети, оформляется актом разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и теплотребляющих установок, находящихся на праве собственности или во владении на ином законном основании, и эксплуатационной ответственности сторон, далее именуемым по тексту акт разграничения. Акт разграничения является Приложением №2 к настоящему договору.

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЕДИНОЙ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ЕТО)

2.1. ЕТО обязуется:

2.1.1. Поставлять Потребителю тепловую энергию и (или) теплоноситель для объектов теплоснабжения, указанных в Приложении №1.

Сведения об объектах теплоснабжения Потребителя по договору с указанием максимальных часовых тепловых нагрузок, норм расхода теплоносителя, потерь тепла, теплоносителя, плановых объемов потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя с учетом тепловых потерь с разбивкой по месяцам, утечки теплоносителя, приведены в Приложениях №1, №1.1. к настоящему договору.

2.1.2. Обеспечивать надежность теплоснабжения и соблюдение параметров качества теплоснабжения потребителей и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, предусмотренные настоящим Договором и нормативно-правовыми актами в сфере теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

Поддерживать температуру теплоносителя на источнике тепловой энергии в соответствии с температурным графиком с источника и допустимыми отклонениями. Температурный график размещается на сайте компании (<http://www.sibteknsk.ru>). Температура теплоносителя определяется с учетом прогнозных (ожидаемых) значений температуры наружного воздуха по температурному графику регулирования отпуска тепла с источника тепловой энергии.

Принимать участие в комиссионных проверках по фактам несоблюдения сторонами условий настоящего договора с составлением соответствующих актов.

2.1.3. Обеспечить уведомление Потребителя, в течение суток с момента обнаружения, о причинах и времени отсутствия теплоснабжения или отключения системы теплоснабжения объектов Потребителя, в случае принятия неотложных мер по предотвращению или ликвидации аварийных ситуаций на сетях единой теплоснабжающей организации.

Допускаются перерывы подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя Потребителю для проведения ремонтных и профилактических работ на сетях единой теплоснабжающей (теплосетевой) организации, для подключения новых потребителей, а также при возникновении аварийных ситуаций, при проведении температурных и гидравлических испытаний тепловых сетей единой теплоснабжающей (теплосетевой) организации, источников тепловой энергии.

В случае отсутствия технической возможности подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя теплоисточником (котельной) в неотапливаемый период, допускается перерыв в подаче тепловой энергии и (или) теплоносителя Потребителю в указанный период.

Перерывы в подаче тепла, теплоносителя учитываются при определении объемов поставляемой тепловой энергии и (или) теплоносителя Потребителю.

2.1.4. Снижать размер платы за тепловую энергию и (или) теплоноситель, поставленные Потребителю с нарушением параметров качества теплоснабжения, установленных договором и превышение допустимых перерывов в теплоснабжении объектов Потребителя, в соответствии с правилами организации теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

2.1.5. Исполнять стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии помещены на официальном сайте ООО «СибТЭК» по адресу: www.sibteknsk.ru.

2.1.6. ЕТО не несет материальной ответственности перед Потребителем за нарушение качества и перерывы подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя в следующих случаях:

- по вине Потребителя, в т.ч. при невыполнении им предписаний Федерального органа исполнительной власти по государственному энергетическому надзору о неудовлетворительном состоянии теплоснабжающих установок Потребителя, которое угрожает аварией или создает угрозу жизни и здоровью людей;

- при снижении технических ресурсов ЕТО, вызванных похолоданием ниже допустимых расчетных температур наружного воздуха в течение двух суток;

- ограничением (прекращением) подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя в соответствии с действующим законодательством и условиями, предусмотренными п.п. 2.2.2. настоящего договора;

- при невыполнении Потребителем технических мероприятий по подготовке систем теплоснабжения к отопительному периоду, предусмотренных разделом 3 настоящего договора;

- при недопуске уполномоченных представителей ЕТО (теплосетевой организации) для производства ремонтных (аварийно-восстановительных) работ в теплосетевом оборудовании ЕТО (теплосетевой организации), расположенном на объектах теплоснабжения Потребителя по настоящему договору;

- в случае нарушения Потребителем обязанностей, предусмотренных п. 3.1.10 настоящего договора;

- в результате стихийных явлений.

2.2. ЕТО имеет право:

2.2.1. Производить осмотр системы теплоснабжения и узлов учёта тепловой энергии объектов теплоснабжения по настоящему договору собственными силами или силами привлеченных организаций на объектах теплоснабжения по настоящему договору с целью:

- проверки соблюдения условий настоящего договора;

- контроля режимов теплоснабжения, в том числе выявления случаев загрязнения и превышения температуры возвращаемого теплоносителя более чем на 5% против температурного графика;

- выявления сверхнормативных потерь в системе теплоснабжения Потребителя;

- контроля технического состояния и исправности тепловых сетей и тепловых пунктов, приборов учета Потребителя;

- соответствия схемы присоединения ИТП, теплоснабжающих установок, тепловых сетей техническим решениям, принятым в проектной документации подключенного объекта;

- выявления бездоговорного потребления.

2.2.2. Ограничивать поставку тепловой энергии и (или) теплоносителя полностью или частично в следующих случаях:

- наличия у Потребителя задолженности по оплате, в том числе в случае нарушения сроков предварительной оплаты;

- неудовлетворительного состояния систем теплоснабжения, угрожающего аварией или создающего угрозу для жизни обслуживающего персонала и отсутствия подготовленного персонала для обслуживания систем теплоснабжения (по предписанию инспектора Федерального органа исполнительной власти по государственному энергетическому надзору, Государственного санитарно - эпидемиологического надзора);
- необходимости принятия неотложных мер по предотвращению и (или) ликвидации аварии в системе теплоснабжения;
- при введении в действие графиков ограничения (отключения) из-за дефицита мощности и топлива на источнике тепловой энергии;
- для ремонта тепловых источников и тепловых сетей в межотопительный период;
- в случае нарушения условий договора о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя и (или) нарушения режима теплоснабжения, существенно влияющих на теплоснабжение других потребителей;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.2.3. Принимать участие в проверке готовности теплопринимающих установок и внутренних коммуникаций на объектах Потребителя перед началом отопительного периода.

2.2.4. Отказать Потребителю в выдаче разрешения на включение теплоснабжающих установок Потребителя или их отдельных частей при неполучении Потребителем Паспорта готовности к отопительному периоду и/или при наличии задолженности Потребителя по оплате ранее поставленной тепловой энергии.

2.2.5. Допускать отклонение параметров энергии и (или) теплоносителя от температурного графика в целях обеспечения температуры воздуха в помещениях не ниже нормативов, установленных действующими стандартами, правилами и техническими регламентами.

При превышении Потребителем среднесуточной температуры возвращаемого теплоносителя более чем на 5% против температурного графика, требовать от Потребителя оплатить ЕТО (теплосетевой организации) объем потребления с нарушением режима потребления с применением к ценам в сфере теплоснабжения повышающих коэффициентов в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Определение периода и объема потребления с нарушением режима потребления производится на основании предоставленных Потребителем ежемесячных отчетов о потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя.

При отсутствии у Потребителя прибора учета или не предоставлении отчета о потреблении по установленной форме, дата начала нарушения определяется на основании акта о нарушении режима потребления, составленного ЕТО и теплосетевой организации совместно с Потребителем. Дата окончания нарушения определяется на основании акта ЕТО и теплосетевой организации об устранении нарушения (данный акт составляется по заявлению Потребителя после проведения мероприятий по устранению причин, повлекших нарушение режимов потребления тепловой энергии).

Положения настоящего пункта не применяются при превышении ЕТО (теплосетевой организацией) температуры подаваемого теплоносителя над температурным графиком более чем на 3%.

В случае отказа Потребителя от подписания акта, данное обстоятельство фиксируется в указанном акте. Отказ Потребителя от подписания акта не освобождает его от обязанности оплаты объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя, и оплаты неустойки, начисленных ЕТО (теплосетевой организацией) в установленном договором порядке.

2.2.6. Осуществлять в присутствии представителей Потребителя необходимые переключения в теплоснабжающих установках объектов теплоснабжения по настоящему договору, если ЕТО (теплосетевая организация) не может реализовать с использованием своих объектов принадлежащее ей право ограничения (прекращения) потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя.

2.2.7. Использовать в целях коммерческого учета тепловой энергии и (или) теплоносителя сведения о показаниях приборов узлов учета тепловой энергии Потребителя, полученные путем дистанционного снятия, в случае нарушения Потребителем сроков предоставления отчетных данных, установленных п. 3.1.16 настоящего договора.

2.2.8. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Потребителем обязательства по оплате ЕТО тепловой энергии и образования задолженности Потребителя в размере, равном двойному размеру среднемесячной величины обязательств Потребителя или превышающем такой двойной размер, направлять потребителю уведомление об обязанности предоставить обеспечение исполнения обязательств по оплате тепловой энергии в порядке, определенном нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

2.2.9. Вносить изменение в договор об изменении банковских реквизитов ЕТО путем письменного уведомления Потребителя.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Потребитель обязуется:

3.1.1. Своевременно производить оплату ЕТО принятой тепловой энергии и (или) теплоносителя в соответствии с условиями настоящего договора.

3.1.2. Соблюдать, предусмотренный настоящим договором, режим теплоснабжения (расход теплоносителя и норму утечки), согласно приложению №1, №1.1, обеспечивать безопасность эксплуатации, исправность теплоснабжающих установок, тепловых сетей и узлов учета, выполнять оперативные указания ЕТО и (или) иной уполномоченной им организации в отношении режимов теплоснабжения. Обеспечивать возврат теплоносителя и поддерживать температуру возвращаемого теплоносителя в соответствии с температурным графиком. Выполнять иные требования к эксплуатации и безопасности своих теплоснабжающих установок, предусмотренные нормативными и техническими правилами и актами, утвержденными в установленном порядке.

3.1.3. Обеспечивать техническую готовность теплооборудования, теплоснабжающих установок и тепловых сетей к началу отопительного сезона, состоящую в выполнении 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, 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.

3.1.4. До начала отопительного сезона представлять ЕТО акты о проведенных в межотопительный период мероприятиях. Подключение к сетям теплоснабжения без паспорта готовности расценивается как самовольное.

3.1.5. Обеспечивать беспрепятственный доступ уполномоченным представителям ЕТО (теплосетевой организации) к действующим теплоснабжающим установкам и приборам учета для контроля соблюдения условий настоящего договора, режима теплоснабжения, для осмотра систем теплоснабжения, а также проведения необходимых переключений, в том числе с целью ограничения (прекращения) подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя в случаях, предусмотренных настоящим договором.

3.1.6. Обеспечить температуру возвращаемого теплоносителя в точке поставки в соответствии с температурным графиком с превышением не более 5 % (при условии не превышения ЕТО (теплосетевой организацией) температуры подаваемого теплоносителя по сравнению с температурным графиком более чем на 3%), соблюдать норму утечки теплоносителя в соответствии с Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок.

Поддерживать давление в обратном трубопроводе со стороны теплоснабжающих устройств достаточным для обеспечения полного залива местной системы. При давлении ниже требуемого Потребитель с предварительного согласования проектной документации ЕТО (теплосетевой организации), устанавливает на тепловом вводе регулятор давления.

Обеспечивать надежность теплоснабжения и соблюдение требований к параметрам качества теплоснабжения и теплоносителя в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов Российской Федерации и настоящего договора.

Подготавливать к началу отопительного периода систему теплоснабжения, в том числе, находящиеся в его эксплуатационной ответственности, тепловые сети/ теплоснабжающие установки к работе в зимних условиях в соответствии с требованиями Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок, иными нормативно-техническими требованиями и технической документацией.

Оценка выполнения Потребителем комплекса мероприятий по подготовке к отопительному периоду систем теплоснабжения, в том числе мероприятий указанных в п. 3.1.7. настоящего договора, осуществляется уполномоченными представителями Потребителя, ЕТО и теплосетевой организации до включения систем теплоснабжения, путем осмотра находящихся в эксплуатационной ответственности Потребителя тепловых сетей, тепловых/ теплоснабжающих установок и т.д., с составлением Акта технического осмотра по форме Приложения № 6 к настоящему договору.

При установлении по результатам осмотра факта невыполнения (выполнения не в полном объеме) отдельных или комплекса мероприятий, в Акте технического осмотра энергоустановок Потребителя тепловой энергии к отопительному периоду с замечаниями и сроками их устранения.

Потребитель уведомляет ЕТО и теплосетевую организацию о дате, времени осмотра системы теплоснабжения и составления акта (в том числе о дате и времени осмотра в целях устранения замечаний), в письменном виде за 10 рабочих дней до предполагаемой даты осмотра.

3.1.7. До включения систем теплоснабжения на новый отопительный период Потребитель обязан:

а) самостоятельно осуществить промывку систем теплоснабжения по заранее согласованной с ЕТО, теплосетевой организацией программе с составлением соответствующего акта, с предъявлением результатов промывки представителю ЕТО, теплосетевой организации по его требованию;

б) в присутствии представителя ЕТО, теплосетевой организации при наличии Акта технического осмотра энергоустановок потребителя и Акта промывки системы теплоснабжения провести испытание оборудования установок и систем теплоснабжения на прочность и плотность по согласованному графику с ЕТО, теплосетевой организацией, с составлением двустороннего Акта испытания.

Вызов представителя ЕТО, теплосетевой организации осуществляется Потребителем по письменной заявке, передаваемой в ЕТО, теплосетевую организацию не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемой даты проведения вышеуказанных мероприятий.

При заполнении теплоносителем системы теплоснабжения после произведённых Потребителем ремонтных работ, опрессовок, промывок, сезонного заполнения и заполнения новых систем, оплатить стоимость тепловой энергии и (или) теплоносителя, израсходованных на данные цели.

Предъявлять по требованию ЕТО, теплосетевой организации исполнительные чертежи, паспорта теплоснабжающих установок, проектную и другую техническую документацию для уточнения и проверки объемов зданий и сооружений, расчетных тепловых нагрузок и т.д.

3.1.8. Сообщать в течении 10-ти дней в ЕТО об изменениях наименования Потребителя, банковских реквизитов Потребителя и других реквизитов, влияющих на надлежащее исполнение данного договора.

3.1.9. Обеспечить сохранность на своей территории принадлежащих ЕТО (теплосетевой организации) тепловых сетей, пломб, и другого оборудования. В кратчайшие сроки извещать ЕТО (теплосетевую организацию) о нарушениях (повреждениях) тепловых сетей, пломб и другого оборудования ЕТО (теплосетевой организации).

3.1.10. Обеспечить соответствие схем присоединения ИТП, теплоснабжающих установок, тепловых сетей техническим решениям, принятым в проектной документации подключенного объекта. Любые изменения проектных решений производятся с предварительного согласования ЕТО (теплосетевой организации).

3.1.11. При возникновении аварийных ситуаций немедленно сообщать о них ЕТО (теплосетевую организацию) (по тел. 8-(383-43)-33-840) и принимать все необходимые меры для предотвращения возникновения ущерба.

3.1.12. При возникновении аварийных ситуаций на источнике тепловой энергии (котельной), магистральных тепловых сетях, внутриквартальных тепловых сетях, сетях других потребителей, получать с помощью мобильного СМС-оповещения по телефону, указанному в п. 9.4 настоящего договора информацию от уполномоченных представителей ЕТО (теплосетевой организации), выполнять по их указанию необходимые оперативные переключения в своих тепловых сетях (при необходимости введения полного самоограничения) для локализации аварийной ситуации.

3.1.13. Обеспечить учет потребляемой тепловой энергии и (или) теплоносителя с применением приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации».

3.1.14. Обеспечить оборудование узла учета тепловой энергии GSM модемом, позволяющим дистанционно осуществлять передачу архивных данных ЕТО. Установка модема и SIM карты осуществляется Потребителем. Номер SIM карты передается ЕТО при допуске в эксплуатацию узла учета.

3.1.15. Незамедлительно (в течение суток) сообщать в ЕТО о выходе из строя прибора учета или его неисправностях для оформления 2-х стороннего акта с указанием времени выхода из строя прибора учета, данных о показаниях приборов учета на момент выхода их из строя.

3.1.16. Ежемесячно, в срок до 10-00 часов 1-го числа месяца, следующего за расчетным, предоставлять в ЕТО показания приборов учета по состоянию на 00.00 час. последнего числа расчетного месяца. Если 1-е число месяца, следующего за расчетным, выпадает на выходной (праздничный день), показания приборов учета предоставляются до 10-00 часов в 1-ый рабочий день месяца, следующего за отчетным. Если в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации длительность выходных (праздничных дней) превышает 2 (два) календарных дня, показания приборов учета снимаются и предоставляются в ЕТО до 10-00 часов последнего рабочего дня отчетного месяца. Рекомендуемые формы отчетов приведены в Приложение № 3 к настоящему договору.

Отчет о принятой тепловой энергии и (или) теплоносителя с приложением отчета о суточных параметрах теплоснабжения и отчета по нештатным ситуациям в расчетном периоде, подписанные уполномоченным лицом Потребителя, предоставляются в письменном виде нарочно по адресу: __, либо г. Новосибирск, ул.

Омская, д. 94.

Порядок коммерческого учета тепловой энергии и (или) теплоносителя приведен в разделе 4 настоящего договора.

3.1.17. Не позднее, чем за 30 дней обратиться в ЕТО, теплосетевую организацию с просьбой о расторжении договора, с указанием предполагаемой даты прекращения теплоснабжения, при условии полной оплаты задолженности на момент расторжения договора. При этом Потребитель, в присутствии уполномоченного представителя ЕТО, теплосетевой организации, производит отключение своих сетей и теплоснабжающих установок от внешней сети (на границе разграничения) путем установки заглушек на прямом и обратном трубопроводах, либо создания видимого разрыва трубопроводов на стороне Потребителя. Отключение оформляется соответствующим актом.

При несоблюдении Потребителем указанного порядка, Потребитель продолжает нести обязательства по настоящему договору.

3.1.18. Перед каждым отопительным периодом и после очередной поверки или ремонта предъявлять приборы учета (узел учета) тепловой энергии и (или) теплоносителя для проверки его готовности к эксплуатации в соответствии с действующим законодательством.

3.1.19. Включать теплоснабжающие установки или их отдельные части после планового (летнего) ремонта или подготовки к работе в отопительный период, а также новые объекты теплоснабжения, с разрешения ЕТО (теплосетевой организации) только при наличии акта готовности и акта приемки государственной комиссией.

Для получения разрешения на включение своих теплоснабжающих установок Потребитель должен обратиться в ЕТО (теплосетевую организацию).

3.1.20. Осуществлять передачу по своим тепловым сетям тепловой энергии и (или) теплоносителя потребителям, теплоснабжающие установки которых присоединены к этим тепловым сетям в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.21. Оплатить задолженность за тепловую энергию и (или) теплоноситель, потребленные в период до заключения настоящего договора, в течение 15 календарных дней после его заключения.

3.1.22. При получении уведомления, направленного ЕТО в соответствии с п.2.2.8. настоящего договора, предоставить ЕТО обеспечение исполнения обязательств по оплате тепловой энергии и (или) теплоносителя, в порядке, в форме и в сроки, установленные «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808.

3.1.23. Письменно уведомлять ЕТО (теплосетевую организацию) о должностных лицах, ответственных за выполнение условий договора.

3.2. Потребитель имеет право:

3.2.1. Требовать от ЕТО (теплосетевой организации) бесперебойного, качественного снабжения тепловой энергией при условии соблюдения режима теплоснабжения и выполнения обязательств по оплате.

3.2.2. При снижении ЕТО (теплосетевой организацией) среднесуточной температуры подаваемого теплоносителя более чем на 3% против температурного графика и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, требовать от ЕТО (теплосетевой организации) снижения размера платы за объем тепловой энергии, поставленной с нарушением. Снижение размера платы производится в порядке, утвержденном Правительством Российской Федерации.

Определение периода и объема потребления с нарушением производится на основании предоставленных Потребителем ежемесячных отчетов о потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя с узла учета тепловой энергии Потребителя.

При отсутствии у Потребителя прибора учета или не предоставлении отчета о потреблении по установленной форме, дата начала нарушения определяется на основании акта о нарушении, составленного ЕТО и теплосетевой организацией совместно с Потребителем. Дата окончания нарушения определяется на основании акта ЕТО, теплосетевой организации и Потребителя об устранении нарушения (данный акт составляется после проведения мероприятий по устранению причин, повлекших нарушение режима тепловой энергии).

3.2.3. Взыскивать с ЕТО (теплосетевой организации) в соответствии с действующим законодательством реальный ущерб, причиненный в результате недоотпуска тепловой энергии и (или) теплоносителя, подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя пониженного качества.

3.2.4. Подключать субабонентов с согласия ЕТО (теплосетевой организации).

3.2.5. Требовать от ЕТО (теплосетевой организации) отключения своих тепловых сетей для проведения неотложных работ, при условии гарантии оплаты ЕТО (теплосетевой организации) потерь тепловой энергии и теплоносителя, связанной с невозвратом (сливом) теплоносителя.

3.2.6. Обращаться письменно, в ЕТО (теплосетевую организацию) до окончания отопительного периода с

просьбой о прекращении потребления тепловой энергии не позднее, чем за 3 рабочих дня до срока намечаемого отключения.

3.2.7. Получать (по запросу) ежегодно в ЕТО (теплосетевой организации) график температур теплоносителя для потребителей на источнике тепловой энергии.

3.2.8. Требовать, после направления письменного заявления в ЕТО (теплосетевую организацию):

а) участия ЕТО (или) теплосетевой организации в расследовании случаев, связанных с ненадлежащим исполнением сторонами условий настоящего договора, при этом телефонограмма о вызове представителя ЕТО (теплосетевой организации) направляется Потребителем не менее чем за сутки с предварительным согласованием времени прибытия;

б) предоставления результатов расчёта количества потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя с адресной расшифровкой (по объектам).

4. КОММЕРЧЕСКИЙ УЧЕТ ТЕПЛОЙ ЭНЕРГИИ И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

4.1. Количество тепловой энергии и (или) теплоносителя подаваемой Потребителю, определяется на основании показаний приборов учета или расчетным путем в случаях, определенных действующим законодательством и настоящим договором.

Количество тепловой энергии и (или) теплоносителя корректируется на величину потерь на участке сети от места установки приборов учета, до границы разграничения (точки поставки), при установке приборов учета не на границе разграничения.

Количество тепловой энергии и (или) теплоносителя корректируется на величину потерь на участке сети от теплотребляющих установок Потребителя до границы разграничения, при определении количества тепловой энергии и (или) теплоносителя расчетным путем. Сведения о величине потерь приведены в Приложении № 1.

При установке приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя не в точке поставки, количество тепловой энергии и (или) теплоносителя, полученных Потребителем, определяется по показаниям приборов учета с учетом потерь тепловой энергии и (или) теплоносителя от точки поставки до места установки приборов.

4.2. Производительная утечка теплоносителя и связанные с ней потери тепловой энергии из тепловых сетей и местных систем теплоснабжения Потребителя во время ремонта, опрессовки, испытаний, промывки, сезонного заполнения и заполнения новых систем определяются на основании актов, составленных представителями ЕТО и Потребителя.

4.3. Допуск в эксплуатацию, периодическая проверка приборов учета и последующий контроль их работы осуществляется представителем ЕТО в порядке и в сроки, установленные действующими нормативными и техническими правилами и актами, утвержденными в установленном порядке.

Прибор учета считается допущенным к ведению коммерческого учета принятой тепловой энергии и (или) теплоносителя после оформления Акта допуска и опломбирования приборов учета представителем ЕТО.

Технические данные приборов учета, места их расположения согласовываются Сторонами в технических проектах на установку узлов учета.

Допуск узла учета Потребителя в эксплуатацию осуществляется перед началом каждого отопительного периода в соответствии с «Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя» утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 № 1034 после проведения организационно-технических мероприятий по подготовке к предстоящему отопительному периоду. Приемка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.

4.4. Порядок определения количества потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя расчетным путем изложен в Приложении № 4.

4.5. В случае если прибор учета Потребителя учитывает потребление тепловой энергии и (или) теплоносителя других Потребителей ЕТО (или) теплосетевой организации, то количество тепловой энергии и (или) теплоносителя для каждого из них определяется по каждому виду потребления пропорционально соответствующим максимальным тепловым нагрузкам и периоду потребления, если иной порядок распределения не предусмотрен действующим законодательством или соответствующим соглашением.

4.6. В случае если потребление тепловой энергии и (или) теплоносителя учитывается прибором учета иного владельца тепловых сетей, то количество тепловой энергии и (или) теплоносителя, потребленных Потребителем, определяется как доля от показаний приборов учета, установленная по каждому виду потребления пропорционально соответствующим максимальным тепловым нагрузкам и периоду потребления, если иной порядок не предусмотрен действующим законодательством или соответствующим соглашением.

5. ЦЕНА

5.1. Тепловая энергия поставляется по нерегулируемой цене, которая в период с 01.07.2019 года по 31.12.2019 года составляет 98,69% от предельного уровня цены, утвержденного в установленном порядке департаментом по тарифам Новосибирской области в ценовой зоне теплоснабжения р. п. Линево Искитимского района Новосибирской области на 2019 год, а в дальнейшем определяется в соответствии с Порядком определения цены на тепловую энергию, указанным в Приложении № 5 к настоящему договору. Порядок определения цены на тепловую энергию принят сторонами на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Постановления Правительства Российской Федерации от 15.12.2017 № 1562 «Об определении в ценовых зонах теплоснабжения предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), включая индексацию предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), и технико-экономических параметров работы котельных и тепловых сетей, используемых для расчета предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)», Соглашения об исполнении Схемы теплоснабжения р. п. Линево Искитимского района Новосибирской области, заключенного между муниципальным образованием р. п. Линево и Единой теплоснабжающей организацией в Ценовой зоне теплоснабжения р. п. Линево ООО «СибТЭК».

В случае если в период действия настоящего договора вступает в силу нормативный правовой акт, изменяющий порядок определения цены по договору, либо уполномоченным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим нормативное правовое регулирование в сфере государственного регулирования цен (тарифов) и ценообразования, принят акт об установлении иной цены, либо в Соглашение об исполнении Схемы теплоснабжения р. п. Линево внесены изменения, влияющие на цену тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения р. п. Линево Искитимского района Новосибирской области, Стороны применяют новый порядок определения цены и (или) новую цену с момента введения в действие такого изменения путем внесения соответствующих изменений в настоящий договор.

5.2. Предельные уровни цены доводятся до сведения Потребителя в порядке, установленном утвержденными стандартами раскрытия информации.

5.3. Теплоноситель поставляется по нерегулируемой цене, которая в период с 01.07.2019 года по 31.12.2019 года составляет 26,51 руб./м³ (без НДС), а в дальнейшем изменяется пропорционально изменению предельного уровня цены на тепловую энергию в ценовой зоне теплоснабжения р. п. Линево Искитимского района Новосибирской области, утверждаемого в установленном порядке департаментом по тарифам Новосибирской области.

6. РАСЧЕТЫ ЗА ПОТРЕБЛЕНИЕ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

6.1. Расчетным периодом по настоящему договору является календарный месяц.

6.2. Стоимость принятой тепловой энергии и (или) теплоносителя равна произведению объема потребления (количества) тепловой энергии и (или) теплоносителя в месяце, за который осуществляется оплата, и цены на тепловую энергию, теплоноситель.

6.3. Оплата за принятую тепловую энергию и (или) теплоноситель по настоящему договору (кроме штрафных санкций) производится в следующие сроки:

– до 18-го числа текущего месяца - авансовый платеж в размере 35% стоимости планового объема потребления текущего месяца согласно приложению №1.1;

– до последнего числа текущего месяца – авансовый платеж в размере 50% стоимости планового объема потребления текущего месяца согласно приложению №1.1.

Окончательный расчет за принятую тепловую энергию и (или) теплоноситель за расчетный период, с учетом авансовых платежей, производится потребителем до 10 числа месяца, следующего за расчетным.

Стоимость объема потребления в текущем месяце, за который осуществляется оплата, предусмотренная настоящим пунктом, рассчитывается как произведение планового объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя в месяце, за который осуществляется оплата, на цены тепловой энергии и (или) теплоносителя, определенные в соответствии с разделом 5 настоящего договора.

Оплата стоимости объема потребления производится Потребителем самостоятельно на расчетный счет ЕТО, указанный в п. 12.1.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении Потребителем обязательств по оплате в сроки, установленные договором, ЕТО имеет право выставить платежные документы на известный ей расчетный счет Потребителя для безакцептного списания денежных средств.

В случае поступления оплаты сверх потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя за расчетный период, указанная сумма засчитывается ЕТО в счет потребления последующего периода.

Суммы платежей, поступающие в счет оплаты обязательств, возникающих по настоящему договору, погашают задолженность с более ранним сроком образования.

6.4. Потребитель в случае просрочки исполнения обязательств, в том числе просрочки оплаты авансовых

платежей, предусмотренных настоящим договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Потребителем обязательств по оплате за тепловую энергию (или) теплоноситель в сроки, установленные договором, обязан уплатить ЕТО пени в размере одной стотридцатой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от суммы задолженности за каждый день просрочки, начиная со следующего дня после дня наступления установленного срока оплаты по день фактической оплаты.

6.5. ЕТО применяет повышающий коэффициент к ценам на тепловую энергию (мощность), применяемый при нарушении режима потребления тепловой энергии или отсутствии коммерческого учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в случае обязательности этого учета в соответствии с действующим законодательством в размере 1,01.

6.6. Денежные средства, излишне уплаченные Потребителем, засчитываются в счет оплаты следующего периода поставки тепловой энергии, а также по вновь заключенному договору, если в течение 20 рабочих дней после окончания срока действия договора от Потребителя не поступит письменное требование о возврате. В указанных случаях дополнительного уведомления о переносе денежных средств не требуется. Возврат денежных средств, излишне уплаченных Потребителем по письменному требованию, осуществляется на его расчетный счет, на основании оригинала письма Потребителя о возврате суммы задолженности и оригинала акта сверки взаимных расчетов, подписанного обеими Сторонами настоящего договора. В письме на возврат денежных средств должны быть указаны сумма задолженности в соответствии с подписанным актом-сверки взаиморасчетов, а также банковские реквизиты Потребителя, письмо скрепляется печатью Потребителя и подписывается руководителем предприятия (организации) и главным бухгалтером. В случае если письмо на возврат денежных средств подписывается не руководителем, а уполномоченным лицом, обязательным условием является предоставление доверенности на право подписания финансовых документов.

6.7. Возврат суммы задолженности ЕТО перед Потребителем осуществляется только на расчетный счет Потребителя, перевод денежных средств в адрес третьих лиц не производится, письма- требования Потребителя на перевод денежных средств в адрес третьих лиц ЕТО не принимаются.

6.8. Возврат суммы задолженности осуществляется ЕТО в течение 90 (девяноста) рабочих дней с момента получения оригинала письма на возврат денежных средств, оформленного в соответствии с требованиями, установленными в настоящем договоре, и наличия оригинала акта сверки взаимных расчетов, подтверждающего сумму задолженности, подписанного Сторонами.

6.9. ЕТО не позднее 5-го числа месяца, следующего за расчетным, предоставляет Потребителю счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии одним из перечисленных способов:

1) посредством электронного документооборота с использованием электронной цифровой подписи. Способ предоставления посредством электронного документооборота расчетно-платежных документов (счет-фактуры и акта сдачи-приемки работ (услуг)), акта сверки взаимных расчетов и иных документов по Договору является приоритетным.

2) на бумажном носителе по адресу: р.п. Линево, пр. Коммунистический, 10, либо г. Новосибирск, ул. Омская, д. 94. Акт приема-передачи подлежит подписанию и возврату одного его экземпляра в ЕТО в течение 5-ти дней с даты его передачи на подписание Потребителю от ЕТО. В случае не предоставления подписанного экземпляра акта приема-передачи или отказа от подписания акта приема-передачи и отсутствия мотивированных замечаний, направленных в ЕТО в указанный срок, такой акт считается принятым Потребителем в редакции ЕТО.

6.10. Стороны ежеквартально оформляют акт сверки взаимных расчетов по настоящему договору.

7. ПОРЯДОК ОГРАНИЧЕНИЯ ПОСТАВКИ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

7.1. Ограничение подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя Потребителю ЕТО (теплосетевая организация) производит в соответствии с условиями настоящего договора, если иное не предусмотрено положениями действующего законодательства, обязательными для исполнения сторонами по настоящему договору.

7.2. В случае наличия у Потребителя задолженности по оплате, в том числе за один период платежа (в том числе при нарушении сроков авансового платежа), ЕТО (теплосетевая организация) уведомляет Потребителя, не менее чем за 5 (пять) календарных дней до планируемой даты введения ограничения подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя, о введении ограничения подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя. Все уведомления (предупреждения) об ограничении подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя по настоящему договору могут передаваться Потребителю телефонограммами, факсимильными средствами связи, путем вручения под расписку или иными доступными для передачи ЕТО (теплосетевой организации) и получения их Потребителем способами.

В случае неоплаты задолженности в полном объеме в установленный уведомлением срок, ЕТО (теплосетевая организация) производит ограничение подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя

Потребителю.

Отказ Потребителя от признания задолженности по настоящему договору как полностью, так и в части, не является препятствием для введения ограничения.

7.3. Потребитель допускает представителей ЕТО (теплосетевой организации) к своим теплопотребляющим установкам для ограничения подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя.

7.4. Поставка тепловой энергии возобновляется после оплаты задолженности в полном объеме (включая пени, неустойки, штрафы, предусмотренные договором или законом) и возмещения затрат ЕТО (теплосетевой организации) связанных с ограничением и возобновлением подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя, исходя из калькуляций на затраты организаций, производивших работы по ограничению и возобновлению подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя.

7.5. ЕТО (теплосетевая организация) проводит ограничение подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя Потребителю без соответствующего его предупреждения с последующим уведомлением, в случае необходимости принятия неотложных мер по предотвращению и (или) ликвидации аварии на источниках тепловой энергии, в тепловых сетях ЕТО (теплосетевой организации), иных владельцев тепловых сетей.

7.6. Ограничение подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя Потребителю для проведения плановых ремонтов источников тепла, трубопроводов тепловых сетей ЕТО (теплосетевой организации), иных владельцев тепловых сетей, производится согласно графикам ремонтов.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий настоящего договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8.2. ЕТО несет ответственность за несоблюдение параметров качества поставляемой тепловой энергии и теплоносителя на границе балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности сторон, установленных настоящим договором, в размере реально причиненного Потребителю ущерба.

8.3. ЕТО не несет ответственности за недопоставку тепловой энергии, произошедший по вине Потребителя и (или) других потребителей или в результате ненадлежащего исполнения Потребителем своих обязательств, предусмотренных настоящим договором и действующим законодательством.

8.4. Потребитель несет ответственность за соблюдение режимов теплопотребления и обеспечение качественных параметров возвращаемого теплоносителя, установленных настоящим договором.

8.5. Стороны не несут ответственности по своим обязательствам, если невыполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора, в результате событий чрезвычайного характера.

8.6. Сторона, для которой возникли условия невозможности исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую сторону о наступлении и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

9.1. Приложение №1, №1.1, к договору не требует ежегодного пересмотра. В случае необходимости внесения изменений в настоящий договор, связанных с включением (исключением) объектов теплоснабжения, корректировки тепловых нагрузок, плановых объемов, величины тепловых потерь, утечек, стороны подписывают **Приложение №1, №1.1** в новой редакции.

9.2. Начало и конец отопительного периода определяется решением администрации муниципального образования р.п. Линево Искитимского района Новосибирской области.

9.3. В случае прекращения у Потребителя права собственности или владения на ином законном основании объектами, а также объектами управления, поставка тепловой энергии и (или) теплоносителя которым осуществляется в соответствии с условиями данного договора, ЕТО имеет право уменьшить нагрузку, разрешенную к использованию по настоящему договору, на величину нагрузки, разрешенной к использованию для данных объектов, уведомив об этом Потребителя. При этом тепловая нагрузка, разрешенная к использованию, следует судьбе объекта теплоснабжения.

При утрате прав на объект(ы) теплоснабжения Потребитель обязан немедленно уведомить об этом ЕТО и произвести полный расчет по договору. В случае не уведомления или несвоевременного уведомления Потребитель обязан уплатить ЕТО сумму, равную стоимости отпущенной тепловой энергии, рассчитанной исходя из указанной в договоре тепловой нагрузки и времени фактического теплоснабжения объекта(-ов), указанного(-ых) в приложении №1 настоящего договора.

9.4. Ответственный за контроль и надлежащее исполнение по настоящему Договору со стороны Потребителя является _____, тел. _____; со стороны ЕТО старший специалист по реализации тепловой энергии Линевского филиала Мельник Юлия Владимировна 8(383-43)-39-207.

10. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА

10.1. Договор вступает в силу с 01.07.2019 г.

Договор действует по 31.12.2019 г. и считается продленным ежегодно, если за месяц до окончания срока его действия не последует заявление одной из сторон об отказе от настоящего договора или его пересмотре.

10.2. В случае возникновения при пересмотре договора неурегулированных разногласий по любому из условий договора, кроме величины теплоснабжения, отношения Сторон регулируются настоящим договором.

10.3. Изменение положений договора, включая приложения оформляются дополнительным соглашением, подписанным сторонами, либо путем обмена письмами.

10.4. В случае возникновения споров, связанных с заключением, изменением, исполнением или расторжением настоящего Договора, Стороны обязуются соблюдать претензионный порядок разрешения споров. Срок для ответа на предъявленную претензию устанавливается в 7 (семь) календарных дней с момента ее получения. При не достижении согласия в результате соблюдения досудебного претензионного порядка, либо неполучении ответа на претензию в установленный срок все споры по настоящему Договору подлежат рассмотрению в арбитражном суде Новосибирской области, в соответствии с действующим законодательством.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ К ДОГОВОРУ

Неотъемлемой частью настоящего договора являются следующие приложения:

Приложение №1. Характеристики объектов теплоснабжения. Объемы потерь тепловой энергии;

Приложение №1.1. Плановые объемы потребления тепловой энергии и теплоносителя;

Приложение №2. Акт разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и теплоснабжающих установок, находящихся на праве собственности или во владении на ином законном основании, и эксплуатационной ответственности сторон;

Приложение №3. Форма Отчета о потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя (образец);

Приложение №4. Порядок определения количества потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя;

Приложение №5. Порядок определения цены на тепловую энергию и (или) теплоноситель;

Приложение №6. Форма Акта технического осмотра;

Приложение №7. Термины и определения, используемые в настоящем договоре.

12. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

12.1. Единая теплоснабжающая организация:

Полное наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Сибирская тепло – энергетическая компания».

Сокращенное наименование: ООО «СибТЭК».

ИНН 5405450938 КПП 540701001

Расчетный счет 40702810923000004073 в отделении банка ФИЛИАЛ “НОВОСИБИРСКИЙ” АО “АЛЬФА-БАНК”

Адрес электронной почты (e-mail) omskaya94@gmail.com

Почтовые реквизиты:

Адрес места нахождения предприятия (юридический адрес): г. Новосибирск, ул. Омская, д. 94

Телефон/факс 8(383)209-07-96 8(383)209-07-37

Почтовый адрес: 630132, Новосибирская обл., г. Новосибирск, ул. Омская, д. 94, а/я 441

Линевский филиал ООО «СибТЭК»: 633216 , Новосибирская обл., Искитимский район, р.п. Линево, пр. Коммунистический д.10

Телефон 633216 , Новосибирская обл., Искитимский район, р.п. Линево, пр. Коммунистический д.10

Реквизиты для оплаты:

Получатель: ООО «СибТЭК»

ИНН 5405450938 КПП 540701001 р/с 40702810923000004073

Банк получателя: ФИЛИАЛ “НОВОСИБИРСКИЙ” АО “АЛЬФА-БАНК”

БИК 045004774

к/с 30101810600000000774 в Сибирское ГУ Банка России г.Новосибирск

Реквизиты для оформления счетов-фактур, актов приема-передачи:

ИНН/КПП продавца 5405450938 / 544343001

Грузоотправитель и его адрес:

Линевский филиал ООО «СибТЭК»

633216 , Новосибирская обл., Искитимский район, р.п. Линево, пр. Коммунистический д.10

12.2. Потребитель:

Полное наименование организации:

Сокращенное наименование:

Юридический адрес:

Почтовый адрес:

Телефон: _____ Факс: _____

Реквизиты банка

Расчетный счет _____ к/с _____

ИНН _____ КПП _____, БИК _____

Коды по ОКВЭД _____, ОКПО _____ ОКАТО _____,

ОГРН

Адрес электронной почты (e-mail)

Подписи сторон:

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

_____ К.К. Гиберт

М.П.

_____ / _____ /

М.П.

Характеристики объектов теплоснабжения

№ п/п	Наименование объекта теплоснабжения	Адрес объекта	Q _{час}	Норма расхода теплоносителя, т/ч	Норма расхода потерь, Гкал	Марка прибора учета	Заводской номер	Значность	Ед. изм

Объемы потерь тепловой энергии на участке от границы балансовой принадлежности до узла учета тепловой энергии/стены здания

Месяц	Участок	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Итого
Объем, Гкал											

Расчет технологических потерь при передаче тепловой энергии до узла/стены объекта теплоснабжения:

Характеристика трубопровода	L	D	β	Z	T _{под}	T _{обр}	q _{под}	q _{обр}	n, %	m

Объем тепловых потерь, Гкал:

$$Q = Q_1 + Q_2$$

Тепловые потери в трубопроводе через изоляцию:

$$Q_1 = ((q_{\text{под}} + q_{\text{обр}}) * L * \beta * 24 * Z) * 10^{-6}$$

Тепловые потери с утечкой теплоносителя:

$$Q_2 = (((T_{\text{под}} + T_{\text{обр}}) / 2) * V * 10^3) * 10^{-6}$$

Объем потерь теплоносителя через утечки:

$$V = 2 * L * 10^{-3} * n * m * 24 * Z, \text{ где}$$

L – длина участка трубопроводов тепловой сети, м;

β – коэффициент местных тепловых потерь;

D – диаметр трубопровода, мм;

$q_{\text{под}}$ – удельные часовые тепловые потери, для подающего трубопровода, ккал/мч;
 $q_{\text{обр}}$ – удельные часовые тепловые потери, для обратного трубопровода, ккал/мч;
 $T_{\text{под}}$ – температура подающего теплоносителя, °С;
 $T_{\text{обр}}$ – температура обратного теплоносителя, °С;
 Z – продолжительность работы тепловых сетей, дней;
 n – норма среднегодовой утечки теплоносителя, %;
 m – удельный объем воды в трубопроводах, м³/км;

Подписи:

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

/ /

_____ К.К. Гиберт

Плановые объемы потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя:

Месяц	Объем тепловой энергии*, Гкал	Всего потерь, Гкал	Всего, Гкал
Январь			
Февраль			
Март			
Апрель			
Май			
Июнь			
Июль			
Август			
Сентябрь			
Октябрь			
Ноябрь			
Декабрь			
Итого:			

* - Расчет фактически отпущенной тепловой энергии ведется в соответствии со среднесуточной температурой наружного воздуха. Объемы теплоносителя и тепловой энергии указываются суммарно по всем объектам.

Подписи:

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

_____ К.К. Гиберт
М.П.

_____ / _____ /
М.П.

Форма отчета о потребленной тепловой энергии, теплоносителя.
За период с _____ по _____

Отчет сформирован _____
Тепловычислитель _____ № _____
Потребитель _____ Адрес _____ Телефон _____
Договор № _____ от « ____ » _____ 201 ____ г.

Сутки, час	НС	Время счета, Ти	подающий труб.			обратный труб.			Тепло Q
			T ₁ , °C	P ₁ , ат	M ₁ , м ³	T ₂ , °C	P ₂ , ат	M ₂ , м ³	Гкал
ИТОГО		ч	°C	кг/см ²	м ³	°C	кг/см ²	м ³	Гкал

Тотальные данные

Дата	время	M ₁	M ₂	Q тепло
Число, месяц, год; час, мин, сек				
Число, месяц, год; час, мин, сек				

Ответственный _____
« ____ » _____ 201 ____ г.

Донесение получил _____
(ФИО, должность, дата)

Подписи:

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

_____ К.К. Гиберт
М.П.

_____ / _____ /
М.П.

Порядок определения количества потребленной тепловой энергии и (или) теплоносителя.

Количество тепловой энергии, теплоносителя используемое для расчетов определяется на основании показаний приборов учета тепловой энергии, установленных у Потребителя и допущенных ЕТО в эксплуатацию в качестве коммерческих.

Количество тепловой энергии, определенное по показаниям приборов учета корректируется на величину потерь на участке тепловой сети от места установки приборов учета до границы разграничения тепловой сети.

Количество теплоносителя (утечка в системе теплоснабжения), определенное по показаниям приборов учета, корректируется на величину потерь на участке тепловой сети от места установки приборов учета до границы разграничения тепловой сети.

При выходе из строя приборов учета и своевременном сообщении об этом в ЕТО, истечении срока их поверки, включая вывод их из работы для ремонта или поверки на срок до 30 суток, в качестве базового показателя для расчета тепловой энергии, теплоносителя принимается среднесуточное количество тепловой энергии, теплоносителя, определенное по приборам учета за время штатной работы в отчетный период, приведенное к расчетной температуре наружного воздуха.

Количество тепловой энергии, теплоносителя используемое для расчетов Потребителя с ЕТО определяется расчетным путем (и в последующем не пересчитывается) в случаях:

- отсутствия приборов коммерческого учета;
- неисправности приборов учета, истечении срока поверки, включая вывод их из работы для ремонта или поверки на срок более 30 суток;
- нарушения установленных договором теплоснабжения (контрактом) сроков предоставления показаний приборов учета;
- не предоставлении Потребителем ежегодно, перед началом отопительного периода, ЕТО узла учета для проверки его готовности к эксплуатации;
- бездоговорном и безучетном потреблении.

Расчетным путем количество тепловой энергии, теплоносителя определяется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2013 г. №1034 «О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя», исходя из величины максимальной тепловой нагрузки объекта, числа часов ее использования и фактической температуры наружного воздуха за расчетный период (по данным местной метеостанции) по формуле:

$$Q = Q_{\text{час.макс}} * n * z * \frac{(t_{\text{вн}} - t_{\text{факт}})}{(t_{\text{вн}} - t_{\text{расч}})}$$

Где, $Q_{\text{час.макс}}$ – максимальная часовая нагрузка, указанная в договоре, Гкал/час;

n – кол-во часов в сутки;

z – кол-во дней расчетного периода;

$t_{\text{вн}}$ – температура внутри помещения, °С;

$t_{\text{факт}}$ – фактическая температура наружного воздуха, °С;

$t_{\text{расч}}$ – расчетная температура, °С в соответствии со СНИП 23-01-99

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

М.П. К.К. Гиберт

_____/_____/_____
М.П.

Порядок определения цены на тепловую энергию

1. Цена тепловой энергии в период i определяется по формуле:
 $p_i = k_i P_{\text{lim } i}$, где:

k_i – коэффициент к предельному уровню цены на тепловую энергию (мощность), применяемый в соответствующем периоде в соответствии с Соглашением об исполнении Схемы теплоснабжения, заключенным между муниципальным образованием р. п. Линево и Единой теплоснабжающей организацией в Ценовой зоне теплоснабжения р. п. Линево ООО «СибТЭК»;

$P_{\text{lim } i}$ – предельный уровень цены на тепловую энергию, утвержденный на очередной период регулирования i Департаментом по тарифам Новосибирской области.

2. коэффициент k_i , применяемый в формуле, указанной в п.1 настоящего Приложения, составляет:

№ периода	1	2	3	4	5	6	7
Период	с 01.07.2019 по 31.12.2019	с 01.01.2020 по 30.06.2020	с 01.07.2020 по 31.12.2020	с 01.01.2021 по 30.06.2021	с 01.07.2021 по 31.12.2021	с 01.01.2022 по 30.06.2022	с 01.07.2022 по 31.12.2022
Значение коэффициента k_i к цене на тепловую энергию							
№ периода	8	9	10	11	12	13	14
Период	с 01.01.2023 по 30.06.2023	с 01.07.2023 по 31.12.2023	с 01.01.2024 по 30.06.2024	с 01.07.2024 по 31.12.2024	с 01.01.2025 по 30.06.2025	с 01.07.2025 по 31.12.2025	с 01.01.2026 по 30.06.2026
Значение коэффициента k_i к цене на тепловую энергию							

В 2026 году и в последующие периоды коэффициент k_i к цене на тепловую энергию составляет 1.

Единая теплоснабжающая организация	Потребитель
/К. К. Гиберт/	_____ / _____ /

Форма Акта
технического осмотра энергоустановок потребителя тепловой энергии
к отопительному периоду _____ г.

_____ 20__ г.
(место составления акта) (дата составления акта)

Мы, нижеподписавшиеся:

Представитель ЕТО (наименование)

Представитель Потребителя

Представителя Теплосетевой организации _____

Провели технический осмотр энергоустановок Потребителя тепловой энергии к отопительному периоду

При осмотре обнаружено:

1. В тепловом узле (не) установлено сопло (дроссельная диафрагма) в количестве _____ шт., с отверстием _____ мм. (п.11.5 «Правил технической эксплуатации тепловых энергоустановок», утв. Приказом Минэнерго РФ от 24.03.2003 №115- далее по тексту Правила №115);
2. Сопло (дроссельная диафрагма), подмес (не) опломбированы пломбами в количестве _____ шт. № _____ (п.11.5 Правил №115)
3. Работоспособность приборов учета, работоспособность автоматических регуляторов при их наличии (не) удовлетворительное (п.11.5 Правил №115)
4. Гильзы для термометров (не) очищены, техническое масло (не) залито, недостающие гильзы (не) врезаны (п.9.1.45 Правил №115)
5. Наличие выполнена/не выполнена/ частично нарушена и состояние изоляции (не) удовлетворительное (СП 124.13330.2012, утв. Приказом Минрегион России от 30.06.2012 №280; п.9.12 Правил №115);
6. Состояние тепловых сетей (не) удовлетворительное (СП 124.13330.2012, утв. Приказом Минрегион России от 30.06.2012 №280);
7. Наличие и количество гос. поверенных манометров на тепловом узле _____ шт. (9.1.45 Правил №115);
8. Наличие и количество исправных термометров на тепловом узле _____ шт. (9.1.45 Правил №115);
9. Тепловой узел (не) оборудован электрическим освещением (п.11.5 Правил №115);
10. Помещение теплового узла (не) очищено от мусора (п.2.1.1, п.2.1.4 Правил №115);
11. Помещение теплового узла (не) изолировано от попадания в него посторонних лиц (2.1.1, 2.1.4 Правил №115);
12. На маховиках задвижек (не) нанесены указатели закрытия и открытия (п.9.15 Правил №115);
13. (Не) вывешена утвержденная схема узла управления и температурный график (п.64а Постановления Правительства РФ №1034 от 18.11.2013г.);
14. Запорная арматура на тепловом узле (не) пронумерована согласно схемы (п.9.15 Правил №115);

15. На тепловом узле (не) вывешена табличка с указанием диаметра отверстия сопла (дросс. диафрагмы) (п.2.14, 2.15 МДК 4-02.2001 Типовой инструкции по технической эксплуатации тепловых сетей систем коммунального теплоснабжения, утв. Приказом Госстроя РФ от 13.12.2000 №285);

16. (Не) нанесены стрелки- указатели направления движения теплоносителя (п.2.14, 2.15 МДК 4-02.2001 Типовой инструкции по технической эксплуатации тепловых сетей систем коммунального теплоснабжения, утв. Приказом Госстроя РФ от 13.12.2000 №285);

17. (Не) установлена защита (регуляторы и др. оборуд.) местных систем теплоснабжения от аварийного повышения параметров теплоносителя (температурный график _____ °С):
на систему отопления _____
(п.11.5 Правил №115);

18. Состояние теплового контура здания: (чердаки, подъезды, подвалы, межпанельные швы и т.п.) (не) утеплены (п.11.5 Правил №115);

19. Промывка _____ системы _____ отопления _____ (не) проведена _____ (п.9.2.9 Правил №115);

20. Испытания на прочность и плотность теплового узла (не) проведены _____ (9.2.13 Правил №115);

21. Испытания на прочность и плотность систем теплоснабжения (тепловые сети) не проведены _____ (п.9.2.13 Правил №115);

22. Наличие (отсутствие) видимых прямых соединений оборудования теплового узла с водопроводом _____ и канализацией _____ (п.11.5 Правил №115)

23. Герметизация теплового ввода (не) выполнена (п.6.1.6 Правил №115).

24. Наличие (отсутствие) задолженности за тепловую энергию и (или) теплоноситель _____

(указать размер задолженности при наличии).

ЕТО предписывает не позднее 10-ти рабочих дней до начала отопительного периода устранить все вышеуказанные замечания и вызвать представителя ЕТО для повторной проверки объекта.

Рекомендовано _____

В ходе осмотра оборудования тепловых пунктов (узлов управления) и систем теплоснабжения объекта _____ теплоснабжения установили: _____

Представитель ЕТО _____

(должность, ФИО, подпись)

Представитель Потребителя _____

(должность, ФИО, подпись)

Представитель Теплосетевой организации _____

(должность, ФИО, подпись)

Подписи:

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

_____ К.К. Гиберт

_____ / _____ /

М.П.

М.П.

Глоссарий: термины и определения, используемые в настоящем договоре:

Потребитель - потребитель тепловой энергии, оформивший договорные отношения с ООО «СибТЭК».

Акт разграничения - акт разграничения тепловых сетей и энергопринимающего устройства Потребителя, находящихся на праве собственности или во владении на ином законном основании, и эксплуатационной ответственности сторон.

Безоговорное потребление тепловой энергии: — потребление тепловой энергии и (или) теплоносителя:

- ✓ без заключения в установленном порядке договора теплоснабжения;
- ✓ с использованием теплопотребляющих установок, подключенных к системе теплоснабжения с нарушением установленного порядка подключения;
- ✓ после введения ограничения подачи тепловой энергии теплоносителя в объеме, превышающем допустимый объем потребления;
- ✓ после предъявления требования Теплоснабжающей организации или теплосетевой организации о введении ограничения подачи или прекращении потребления тепловой энергии, теплоносителя, если введение такого ограничения или такое прекращение должно быть осуществлено Потребителем.

Договорной объем теплопотребления - планируемый объем потребления (поставки, приобретения, расхода) тепловой энергии, теплоносителя в расчетном периоде, согласованный сторонами по договору теплоснабжения.

Иной владелец тепловых сетей- юридические или физические лица - собственники или иные законные владельцы тепловых сетей (в том числе: управляющие организации, ТСЖ, ЖСК, ЖК, иные лица - исполнители коммунальных услуг, отвечающие за обслуживание инженерных систем многоквартирных жилых домов), к которым присоединены теплопотребляющие установки Потребителя (его субабонентов) по настоящему договору

Качество теплоснабжения - совокупность установленных нормативными правовыми актами РФ и (или) договором теплоснабжения характеристик теплоснабжения, в том числе термодинамических параметров теплоносителя.

Коммерческий учет тепловой энергии, теплоносителя (далее также - коммерческий учет) - установление количества и качества тепловой энергии, теплоносителя, потребляемых за определенный период, с помощью приборов учета тепловой энергии, теплоносителя (далее - приборы учета), допущенных в эксплуатацию в качестве коммерческих или расчетным путем в целях использования сторонами при расчетах в соответствии с условиями договора;

Надежность теплоснабжения - характеристика состояния системы теплоснабжения, при котором обеспечиваются качество и безопасность теплоснабжения;

Объект теплоснабжения - объект Потребителя, использующий тепловую энергию, теплоноситель, для нужд отопления, вентиляции или для целевого отбора из системы отопления на технические нужды;

Ограничение тепловой энергии, теплоносителя - частичное или полное сокращение объема поставки тепловой энергии, теплоносителя для объектов по договору;

Полное ограничение (отключение) - это сокращение объема поставки по договору, которое приводит к прекращению теплоснабжения всех объектов Потребителя по договору.

Частичное ограничение - это любое сокращение объема поставки по договору, которое не приводит к прекращению теплоснабжения всех объектов Потребителя по договору. Приборы учета - приборы учета тепловой энергии, теплоносителя, которые выполняют одну или несколько функций: измерение, накопление, хранение, отображение информации о количестве тепловой энергии, массе (объеме), температуре, давлении теплоносителя, а также времени работы прибора.

Подписи:

«Единая теплоснабжающая организация»

«Потребитель»

М.П. К.К. Гиберт

М.П. / _____ /

Перечень документов и сведений для заключения договора подключения
(технологического присоединения)

1. Заявка о подключении к системе теплоснабжения должна содержать следующие сведения:

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

б) местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта:

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

вид и параметры теплоносителей (давление и температура);

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

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

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

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

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

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

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

ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

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

и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

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

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

- а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);
- б) ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;
- в) топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем является физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства);
- г) документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
- д) для юридических лиц - копии учредительных документов.

Перечень документов и сведений для заключения договора теплоснабжения

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

- полное наименование организации (фамилия, имя, отчество) заявителя;
- место нахождения организации (место жительства физического лица);
- место нахождения теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой теплопотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;
- предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;
- срок действия договора;
- сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;
- сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан-потребителей);
- расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;
- банковские реквизиты;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя и их технические характеристики/

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

- удостоверенные в установленном порядке копии правоустанавливающих документов (в том числе свидетельство о государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним), подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя в отношении объектов недвижимости (здания, строения, сооружения), в которых расположены теплопотребляющие установки (при наличии);
- договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций);
- устав товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива;
- документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок 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 таких теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Перечень документов,
прилагаемых к заявке на заключение договора
о предоставлении коммунальных услуг

- Копия документа, удостоверяющего личность;
- Копия документа, подтверждающего право собственности (пользования) на жилое помещение;
- Копия акта допуска прибора/узла учета в эксплуатацию, либо копия паспорта на прибор учета/узел учета (при наличии прибора/ узла учета);
- Акт о технологическом присоединении (при наличии);
- Копия акта об определении границы раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения жилого дома (домовладения) (при наличии).
- Копия документа, подтверждающего количество постоянно и временно проживающих граждан в жилом помещении (при наличии);
- Копия документа об оплате задолженности, в случае смены собственника (при наличии);
- Документ, удостоверяющий право применения мер социальной поддержки (при наличии);
- Копия технического паспорта на жилой частный дом (при наличии);