

**Муниципальное Унитарное Предприятие муниципального образования
города Полярные Зори с подведомственной территорией «Энергия»
(МУП «Энергия»)**



УТВЕРЖДАЮ:

«28 апреля» 2022 года

Директор МУП «Энергия»

О.П. Морозова

СТАНДАРТ

**качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
МУП «Энергия» потребителей тепловой энергии.**

г. Полярные Зори

2022 год

Оглавление:

1. Общие положения.....	3
2. Порядок заключения договоров теплоснабжения.....	3
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.....	7
4. Порядок организации обслуживания потребителей.....	9
5. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.....	11
6. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	13
7. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями.....	17
8. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	17

1. Общие положения.

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией МУП «Энергия» (далее – Предприятие, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в связи с тем, что МУП «Энергия» является единой теплоснабжающей организацией (ЕТО). Предприятие эксплуатирует систему теплоснабжения на праве хозяйственного ведения и имеет статус ЕТО в н.п. Африканда-1 и н.п. Африканда-2..

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

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

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в н.п. Африканда на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения и горячего водоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами.

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

2. Порядок заключения договора теплоснабжения.

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты потребителя, осуществляют поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в виде воды в открытой/закрытой системе теплоснабжения на нужды горячего водоснабжения) по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в соответствии с примерной формой договора, установленной настоящими Стандартами для потребителей, относящихся к соответствующей категории:

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

2.3. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения являются предоставленные потребителем заявки на заключение договора теплоснабжения и документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.

2.4. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и

документов в полном объеме.

2.5. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора теплоснабжения и прилагаемые к ней документы подаются следующим лицом:

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

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

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

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

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

- деятельности по управлению многоквартирными домами и решение органа государственного жилищного надзора о внесении изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации (для управляющих организаций);
- решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, осуществляющих непосредственное управление таким домом, о праве действовать одному из собственников от имени собственников помещений в таком доме в отношениях с третьими лицами;
 - протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за все или некоторые коммунальные услуги непосредственно ресурсоснабжающим организациям (если такое решение принято);
 - доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;
 - для юридических лиц - копии учредительных документов, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; сведения об открытых счетах контрагента, заверенные руководителем и главным бухгалтером; утвержденный лимит бюджетного финансирования теплотребления (для бюджетных организаций);
 - документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
 - документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;
 - разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплотребляющих 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 теплотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
 - информация о тепловой нагрузке на отопление, горячее водоснабжение и вентиляцию (при отсутствии технической или проектной документации);
 - акт разграничения балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности тепловых сетей между потребителем и теплоснабжающей организацией;
 - сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя, документы об их установке и приеме в эксплуатацию.
- 2.8. В качестве документов, подтверждающих подключение теплотребляющих установок заявителя в установленном порядке к системе теплоснабжения, используются выданные акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-

- допуски теплоснабжающих организаций.
- 2.9. В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствии в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2018 г. № 787.
- 2.10. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежаще оформленной заявки и необходимых документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения с указанием порядка определения размера платы за тепловую энергию (мощность) - 2 экземпляра подписанного проекта договора теплоснабжения.
- 2.11. В случае непредставления сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов не в полном объеме направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов.
- 2.12. В случае, если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель не подписал договор теплоснабжения и не предоставил единой теплоснабжающей организации 1 экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора о несоответствии условий такого договора требованиям Федерального закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.
- 2.13. В случае, если в течение 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель направил предложение о согласии на заключение договора на иных условиях, соответствующих гражданскому и жилищному законодательству Российской Федерации, стороны принимают меры, направленные на согласование условий договора.
- 2.14. В случае возникновения разногласий между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к договору теплоснабжения и направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.
- 2.15. При подключении теплопотребляющей установки гражданина-потребителя к системе теплоснабжения, договор теплоснабжения считается заключенным с даты подключения.

- 2.16. Договор теплоснабжения, заключенный после окончания переходного периода на определенный срок, считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении либо о заключении договора на иных условиях.
- 2.17. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации при представлении потребителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме.
- 2.18. Единая теплоснабжающая организация предоставляет потребителю информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу потребителя в единую теплоснабжающую организацию.
- 3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.**
- 3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями договора.
- 3.2. Расчетный период для оплаты за энергию и горячую воду устанавливается равным календарному месяцу.
- 3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления, собственником помещения в многоквартирном доме, заключившим договор, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг в соответствии со ст. 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также проживающее в частных жилых домах) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, на 5 рабочий день месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя. Неполученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой или доставляются нарочно.
- 3.4. Неполучение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной энергии и/или горячей воды в установленный договором срок.
- 3.5. Для своевременного произведения расчетов за потребленную энергию и горячую воду потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) обязан ежемесячно на 10 календарный день месяца, следующего за расчетным периодом, получить счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии и горячей воды за поставленную энергию и горячую воду в расчетном периоде.
- 3.6. При наличии у потребителя (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня)

- сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому ЕТО, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утвержденным приказом Минфина России от 10 ноября 2015 г. № 174н (далее - Порядок), ЕТО в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме.
- 3.7. Потребитель в предусмотренный договором срок подписывает полученный акт приема-передачи электронной цифровой подписью и направляет в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в ЕТО с соблюдением утвержденного Порядка.
 - 3.8. При неполучении счета-фактуры в электронной форме на десятый рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, потребитель получает счет-фактуру в ЕТО на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором.
 - 3.9. Сторона, направившая электронные документы, не несет ответственности за задержку доставки электронных документов, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи потребителя или не своевременной оплаты услуг потребителем, оказанных Оператором ЭДО и действия/бездействия провайдеров связи или иных форс-мажорных обстоятельств.
 - 3.10. Потребитель вправе отказаться от получения счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме, о чем обязан сообщить в ЕТО не позднее, чем за 30 дней до даты отказа.
 - 3.11. Полученные с соблюдением Порядка документы, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон.
 - 3.12. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.
 - 3.13. При оплате стоимости потребленной энергии и горячей воды платежными поручениями потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер настоящего договора, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).
 - 3.14. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.
 - 3.15. ЕТО вправе выставлять в банк платежные требования. Для этого потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в настоящем договоре, в оплату поступившего от ЕТО

платежного требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное Потребителем указание банку, потребитель предоставляет в ЕТО.

4. Порядок организации обслуживания потребителей.

- 4.1. Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи и почтовых отправлений.
- 4.2. С целью обеспечения учета обращений и соблюдения сроков их рассмотрения обращения потребителей регистрируются в момент их поступления.
- 4.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 4.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:
- 4.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений Предприятия, расположенных по адресу:
- Очное обслуживание потребителей по адресу:
н.п. Африканда, помещения АБК, промплощадка электростанции
 - Режим работы:
в понедельник-пятница: с 8:00 до 17:00.
- 4.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.
- 4.6. При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:
- Почтовые отправления:
184230, г. Полярные Зори, ул. Промышленная 1, оф. 17
 - Адрес электронной почты:
e-mail: mup.energia@yandex.ru
тел. 8 (81532) 6-21-55;
Режим работы: с 8:00 до 17:00.
- 4.7. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:
- звонок потребителя;
 - прием звонка сотрудником;
 - предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;
 - если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;
 - дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами Предприятия.
- 4.8. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи:
- регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;
 - обработка поступивших обращений потребителей.

- 4.9. Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены в компанию через средства электронной почты, должны быть представлены в адрес Предприятия в течение регламентированных сроков с даты направления заявки.
- 4.10. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляются следующими инструментами:
- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;
 - система оценки своевременности предоставления потребителям ответов на обращения, информации и документов (в том числе платежных) и т.д.;
 - внутренний контроль качества обслуживания потребителей.
- 4.11. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:
- 4.11.1. Сотрудники, в компетенцию которых входит взаимодействие с потребителями, в своём лице представляют Предприятие и отношение Предприятия к потребителю. Неизменным в любой ситуации остается уважение к потребителю, здравый смысл и рациональность поведения сотрудников структурных подразделений Предприятия.
- 4.11.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:
- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;
 - сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;
 - составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем являются: предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие;
 - сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
 - сотрудник всегда первым приветствует потребителя;
 - исключается обращение к потребителю по половому признаку - «мужчина» / «женщина»;
 - сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.
- 4.11.3. Сотрудник относится ко всем потребителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 4.11.4. Сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать.
- 4.11.5. Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.
- 4.11.6. Профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его.
- 4.11.7. При взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
- 4.11.8. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющего обслуживание потребителя посредством телефонной

связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить обратную связь (исходящий звонок).

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

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

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

- При очном либо заочном обращении потребителя сотрудник, ответственный за обработку обращения, принимает все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами меры к недопущению возникновения спорной (конфликтной) ситуации, а в случае возникновения такой ситуации использует все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами возможности для решения данной спорной (конфликтной) ситуации непосредственно в момент обращения.
- В случае отсутствия у сотрудника, ответственного за обработку обращения, возможности по урегулированию спорной (конфликтной) ситуации, сотрудник вправе предложить потребителю оформить обращения в адрес вышестоящего должностного лица в удобной для потребителя форме и обязан обеспечить передачу такого обращения на рассмотрение уполномоченного лица в установленном локальными нормативными актами порядке.

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

5.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

5.2. Потребителям Предприятия обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб).

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

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

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

- 5.6. Рассмотрение обращения не производится (с уведомлением об этом потребителя) в случаях:
- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
 - если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.
- 5.7. Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.
- 5.8. Обращение потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, может быть подано в единую теплоснабжающую организацию при обнаружении таких отклонений незамедлительно любым из способов, установленных настоящим Стандартом, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.
- 5.9. Способы обращений потребителя, об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений:
- Очное - по адресу:
н.п. Африканда, помещения АБК, промплощадка электрокотельной.
Часы работы обслуживания потребителей: в понедельник-пятница: с 8:00 до 17:00.
 - Заочное:
Почтовые отправления: 184230, г. Полярные Зори, ул. Промышленная 1, оф. 17
Адрес электронной почты: e-mail: mup.energia@yandex.ru
тел: 8 (881532) 6-21-55
Режим работы: с 8:00 до 17:00.
- 5.10. На основании обращения потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, единая теплоснабжающая организация осуществляет осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый единой теплоснабжающей организацией и потребителем.
- 5.11. О времени проведения проверки единая теплоснабжающая организация уведомляет потребителя не позднее чем за 15 минут до проведения проверки.
- 5.12. В акте проверки указываются:
- показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых

зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;

- дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений;
- описание состояния прибора учета и схемы его подключения на момент обращения потребителя и на момент подписания акта проверки.

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

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

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

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

6.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя (в том числе горячей воды) осуществляет потребитель 20 числа текущего месяца.

6.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от потребителя показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 20 до 25 числа текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

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

6.5. При заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды населению при непосредственной форме управления единая теплоснабжающая организация принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 20 до 25 числа текущего месяца:

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

- 6.6. Ответственность за достоверность представленных данных показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя несет потребитель и уполномоченное им лицо.
- 6.7. Узел учета энергии считается допущенным в эксплуатацию, т.е. допущенным к ведению учета фактически полученной энергии, с даты подписания Акта ввода в эксплуатацию узла учета Единой теплоснабжающей организацией и потребителем.
- 6.8. Приемка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.
- 6.9. ЕТО имеет право отказать Потребителю в приемке месячного отчета показаний приборов учета энергии, в следующих случаях:
- отчет показаний приборов учета энергии не соответствует согласованной форме;
 - узел учета энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной энергии;
 - невыполнения предписаний ЕТО в части организации учета;
 - учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия Государственной поверки;
 - при неисполнении Потребителем установленных требований к определению (расчету) количества энергии;
 - в представленном Потребителем отчете содержатся недостоверные данные, свидетельствующие о неисправности прибора учета в истекшем расчетном периоде, о которой не было своевременно сообщено в ЕТО;
 - при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учета, в том числе выход за пределы допустимой относительной погрешности.
- 6.10. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений Потребитель обязан не позднее, чем на следующий рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, письменно известить об этом факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.
- 6.11. При неисправности приборов учета, истечении их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки на срок до 15 суток, для расчета энергии принимается среднесуточное количество энергии, определенное по приборам учета за время штатной работы в отчетный период, приведенное к среднесуточной температуре наружного воздуха за отчетный период.
- 6.12. Если иное не предусмотрено законодательством, ЕТО самостоятельно определяет количество энергии в следующих случаях:
- отсутствия приборов учета энергии;
 - неисправности приборов учета свыше 15 суток в течение текущего месяца;
 - выявления ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учета. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной Потребителю, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска прибора учета в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчетном месяце, следующем

- за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;
- отказа в принятии ЕТО к оплате месячного отчета показаний приборов учета энергии Потребителя в соответствии с условиями договора.
- 6.13. Урегулирование разногласий между ЕТО и Потребителем, возникших при рассмотрении отчета за потребленную энергию, осуществляется на основании предоставленных Потребителем в ЕТО протокола поверки приборов, входящих в узел учета Потребителя и архивных данных за требуемый ЕТО период.
- 6.14. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учета потребителя для проверки исправности приборов учета, сохранности контрольных пломб и снятия показаний и контроля за снятыми потребителем показаниями, проведения поверок, ремонта, технического и метрологического обслуживания, замены приборов учета, если они принадлежат теплоснабжающей или теплосетевой организации.
- 6.15. При установке общедомового, общего (квартирного) прибора учета расхода энергии и теплоносителя (горячей воды) уполномоченное лицо потребителя производит вызов представителя ЕТО для проверки приборов учета. При отсутствии замечаний составляется и подписывается двухсторонний Акт допуска узла учета в эксплуатацию. С момента подписания Акта без замечаний обеими сторонами, учет энергии и теплоносителя (горячей воды) осуществляется с учетом показаний данного прибора учета.
- 6.16. Уполномоченное лицо потребителя обязано повторно осуществить допуск представителя ЕТО к узлу учёта представителю ЕТО за месяц до истечения срока действия Акта допуска узла учета в эксплуатацию, о чем составляется соответствующий двухсторонний Акт периодической проверки узла учета. Проверка осуществляется по заявке уполномоченного лица Потребителя.
- 6.17. Перед каждым отопительным периодом и после очередной поверки или ремонта приборов учета (узла учета) осуществляется проверка готовности прибора учета к эксплуатации, о чем составляется акт периодической проверки.
- 6.18. Ввод в эксплуатацию прибору учета, установленного у потребителя, и его проверка осуществляется комиссией в следующем составе:
- представитель единой теплоснабжающей организации;
 - представитель потребителя;
 - представитель организации, осуществлявшей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.
- 6.19. Комиссия создается владельцем узла учета.
- 6.20. Для ввода в эксплуатацию владелец прибора учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с теплоснабжающей организацией, выдавшей технические условия и паспорт узла учета или проект паспорта, который включает в себя:
- схему трубопроводов (начиная от границы балансовой принадлежности) с указанием протяженности и диаметров трубопроводов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, грязевиков, спускников и перемычек между трубопроводами;

- свидетельства о поверке приборов и датчиков, подлежащих поверке, с действующими клеймами поверителя;
 - базу данных настроечных параметров, вводимую в измерительный блок или тепловычислитель;
 - схему пломбирования средств измерений и оборудования, входящего в состав узла учета, исключаящую несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;
 - почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течение 3 суток (для объектов с горячим водоснабжением - 7 суток).
- 6.21. Документы для ввода узла учета в эксплуатацию представляются в теплоснабжающую организацию для рассмотрения не менее чем за 10 рабочих дней до предполагаемого дня ввода в эксплуатацию.
- 6.22. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:
- соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;
 - наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений, заводских пломб и клейм;
 - соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;
 - соответствие диапазонов измерений параметров, допускаемых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.
- 6.23. При отсутствии замечаний к узлу учета комиссией подписывается акт ввода в эксплуатацию узла учета, установленного у потребителя.
- 6.24. Акт ввода в эксплуатацию узла учета служит основанием для ведения коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя по приборам учета, контроля качества тепловой энергии и режимов теплоснабжения с использованием получаемой измерительной информации с даты его подписания.
- 6.25. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется.
- 6.26. Пломбирование узла учета осуществляется:
- представителем теплоснабжающей организации в случае, если узел учета принадлежит потребителю;
 - представителем потребителя, у которого установлен узел учета.
- 6.27. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировке подлежат места подключения первичных преобразователей, разъемов электрических линий связи, защитных крышек на органах настройки и регулировки приборов, шкафы электропитания приборов и другое оборудование, вмешательство в работу которого может повлечь за собой искажение результатов измерений.
- 6.28. В случае наличия у членов комиссии замечаний к узлу учета и выявления недостатков, препятствующих нормальному функционированию узла учета, этот узел учета считается непригодным для коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя. В этом случае комиссией составляется акт о выявленных недостатках, в котором приводится полный перечень

выявленных недостатков и сроки по их устранению. Указанный акт составляется и подписывается всеми членами комиссии в течение 3 рабочих дней. Повторная приемка узла учета в эксплуатацию осуществляется после полного устранения выявленных нарушений.

- 7. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями.**
 - 7.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя определяется на основании заявки Потребителя, представляемой ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка.
 - 7.2. 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.
 - 7.3. Потребитель вправе не менее чем за 90 дней до окончания срока действия договора теплоснабжения направить заявку на изменение заявленного порядка определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя.
 - 7.4. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя с разбивкой по месяцам устанавливается в договоре теплоснабжения отдельно по тепловой энергии и теплоносителю по объектам потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации.
 - 7.5. Договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, может быть изменен по соглашению ЕТО и потребителя до 20 числа месяца, предшествующего расчетному, на основании согласованной письменной заявки Потребителя.
 - 7.6. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности Единой теплоснабжающей организации, указанной в договоре теплоснабжения.
 - 7.7. Единая теплоснабжающая организация 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.
- 8. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.**
 - 8.1. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), с указанием в заявке следующих сведений:
 - реквизиты заявителя (для юридических лиц - полное наименование организации, дата и номер записи о включении в Единый государственный

- реестр юридических лиц, для индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество, дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, для физических лиц - фамилия, имя, отчество, серия, номер и дата выдачи паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты);
- местонахождение подключаемого объекта;
 - технические параметры подключаемого объекта;
 - расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение;
 - вид и параметры теплоносителей (давление и температура);
 - режимы теплопотребления для подключаемого объекта (непрерывный, одно-, двухсменный и др.);
 - расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества;
 - требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.);
 - наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);
 - правовые основания пользования заявителем подключаемым объектом (при подключении существующего подключаемого объекта);
 - правовые основания пользования заявителем земельным участком, на котором расположен существующий подключаемый объект или предполагается создание подключаемого объекта;
 - номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее);
 - планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;
 - информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;
 - информация о виде разрешенного использования земельного участка;
 - информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.
- 8.2. К заявке о подключении к системе теплоснабжения прилагаются следующие документы:
- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);
 - ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;
 - топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для

- квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем является физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства);
- документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
 - для юридических лиц - копии учредительных документов.
- 8.3. Единая теплоснабжающая организация не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 8.1 и 8.2 настоящих Стандартов.
- 8.4. В зоне деятельности единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в единую теплоснабжающую организацию, в случае:
- необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;
 - увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;
 - реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.
- 8.5. В случае непредоставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 8.1 и 8.2 настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы.
- 8.6. В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.
- 8.7. В случае отсутствия технической возможности подключения ЕТО в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя с указанием возможного варианта подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.
- 8.8. Возможность подключения объектов капитального строительства к системам теплоснабжения существует при наличии:
- резерва пропускной способности тепловых сетей, обеспечивающего передачу необходимого объема ресурса (тепловой энергии, теплоносителя);

- резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.
- 8.9. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов направляет заявителю, подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО.
- 8.10. Срок направления проекта договора о подключении увеличивается:
- соразмерно сроку ответа смежной организации на запрос исполнителя о представлении письменного согласия смежной организации на опосредованное подключение объекта заявителя;
 - на срок заключения договора о подключении с другими организациями.
- 8.11. Выбор объекта теплоснабжения, к которому планируется непосредственное подключение (технологическое присоединение), осуществляется исходя из того, что подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок производится к объектам теплоснабжения, принадлежащим на праве собственности и (или) ином законном основании теплоснабжающей организации или теплосетевой организации, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки, а также минимизации стоимости подключения (технологического присоединения) и стоимости тепловой энергии (мощности).
- 8.12. Единая теплоснабжающая организация по договору на подключение (технологическое присоединение) принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого подключения (технологического присоединения).
- 8.13. По соглашению сторон, а также в случаях, определенных Правительством Российской Федерации, договор на подключение (технологическое присоединение) включает в себя обязательства сторон по заключению в последующем договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.
- 8.14. Не допускается отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении (технологическом присоединении) теплопотребляющих установок, находящихся в пределах расстояния от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение (технологическое присоединение), определенного правилами подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.
- 8.15. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается органом регулирования.