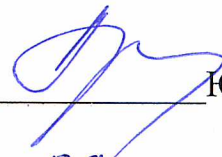


**УТВЕРЖДАЮ**  
Исполнительный директор

  
\_\_\_\_\_  
Ю.Н. Аликин  
« 15 » 09 2023г

ФГУП «Машзавод им. Ф.Э. Дзержинского»

**СТАНДАРТ**

**качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией  
ФГУП «МАШЗАВОД ИМ. Ф.Э. ДЗЕРЖИНСКОГО»  
потребителей тепловой энергии**

Пермь 2023



## Содержание

1.	Общие положения.....	3
2.	Порядок заключения договора теплоснабжения.....	4
3.	Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи.....	6
4.	Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	7
5.	Правила ценообразования .....	8
6.	Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) .....	8
7.	Порядок организации обслуживания потребителей.....	8
8.	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
9.	Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	12
10.	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.....	15
11.	Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение .....	16
	<i>Приложение № 1 Формы договора теплоснабжения.....</i>	<i>21</i>
	<i>Приложение № 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения .....</i>	<i>22</i>

## 1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ФГУП «Машзавод им. Ф.Э. Дзержинского» (далее – Предприятие, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Предприятия в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ «О теплоснабжении» и других нормативно-правовых актов, принятых в его развитие (включая Правила организации теплоснабжения в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

1.2. Настоящий Стандарт обеспечивает:

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

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

1.4. Настоящий Стандарт может быть изменен и дополнен по решению ЕТО, с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц.

1.5. Термины и определения.

Правила подключения - Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденные Правительством Российской Федерации.

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

Заявитель – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заключить с ЕТО договор теплоснабжения и (или) подключить объект (здание, строение, сооружение или иной объект капитального строительства, на котором предусматривается потребление/изменение потребления тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии) к системе теплоснабжения, а также теплосетевые организации в случаях, предусмотренных Правилами подключения.

Подключение к системе теплоснабжения – совокупность организационных и технических действий, дающих возможность подключаемому объекту после подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения потреблять тепловую энергию из этой системы теплоснабжения, обеспечивать передачу тепловой энергии по смежным тепловым сетям или выдавать тепловую энергию, производимую на источнике тепловой энергии, в систему теплоснабжения.



Заявка на подключение – письменное обращение заявителя, содержащее комплект документов и сведения, предусмотренные Правилами подключения, необходимые для заключения договора подключения.

Технические условия подключения – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Градостроительного кодекса Российской Федерации и Правилами подключения, используемый в целях архитектурно-строительного проектирования объекта капитального строительства, содержащий технические требования для подключения объекта капитального строительства (в том числе требования к узлу учета тепловой энергии), а также информацию о плате за такое подключение (технологическое присоединение) и являющийся обязательным приложением к договору на подключение (технологическое присоединение).

Информация о возможности подключения – документ, содержащий сведения о возможности подключения объекта капитального строительства в рамках запрошенной заявителем тепловой нагрузки, а также сведения об организации, представившей такую информацию.

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

Иные термины и понятия, применяемые в настоящем Стандарте, используются в соответствии с действующим законодательством о теплоснабжении.

## **2. Порядок заключения договора теплоснабжения**

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие установки потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя по договору теплоснабжения.

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с формой договора, установленной Приложением № 1 к настоящему Стандарту, в зависимости от системы теплоснабжения (открытой/закрытой) и категории потребителя.

2.3. Основанием для заключения ЕТО с потребителями договора теплоснабжения являются предоставленные потребителем от единой теплоснабжающей организации заявки на заключение договора теплоснабжения и документы, необходимые для заключения договора теплоснабжения. Датой поступления заявки считается дата представления потребителем сведений и документов в полном объеме. Заявка может быть подана непосредственно в офисе ЕТО, или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений.

2.4. 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, в 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.

2.5. 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.

2.6. 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 котором расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, предоставляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);
- для юридических лиц - копии учредительных документов;
- 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 энергоустановок (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 государственного энергетического надзора;
- акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- реквизиты организации (ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО, ОКВЭД, банковские реквизиты,





телефон, сайт, адрес электронной почты), желаемом варианте связи (почтовые отправления, система ЭДО, прочие), а также контактная информация руководителей/ответственных исполнителей организации.

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

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплопотребляющих установок к системе теплоснабжения, или отсутствия 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, ЕТО на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения.

2.8. В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пунктах 2.6, 2.7 настоящего Стандарта, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 рабочих дней с момента получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме. В случае непредставления в полном объеме заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.6, 2.7 настоящего Стандарта, или в случае несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

2.9. Единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежащим образом оформленной заявки и необходимых документов направляет заявителю 2 (два) экземпляра подписанного проекта договора. Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня поступления проекта договора обязан подписать договор и 1 (один) экземпляр договора вернуть единой теплоснабжающей организации.

2.10. ЕТО не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства, расположенных в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации.

2.11. ЕТО предоставляет информацию о состоянии процесса заключения договора по письменному запросу потребителя.

### **3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности) и теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи**

3.1.1. Получение документов на оплату и их оплата осуществляется потребителем в соответствии с настоящим Стандартом и положениями договора теплоснабжения.

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

Расчетный период для оплаты за тепловую энергию устанавливается равным календарному



месяцу.

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

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся Потребителем путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО.

В платежном поручении Потребитель указывает дату и номер договора, период, за который производится платеж, дату и номер счета, а также соответствующий вид платежа.

В случае если Потребитель в платежных поручениях не указал или немедленно после оплаты не сообщил назначение платежа, ЕТО вправе отнести платеж в счет оплаты периода, срок исполнения обязательства по оплате которого наступил ранее в соответствии с порядком, определенным договором.

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

- до 18-го числа текущего месяца Потребитель производит промежуточный платеж в размере 35 % плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности), потребляемых в месяце, за который осуществляется оплата, либо в размере, указанном в выставленном ТО счете на оплату;
- до последнего числа текущего месяца Потребитель производит промежуточный платеж в размере 50% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности), потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата, либо в размере, указанном в выставленном ТО счете на оплату;
- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, Потребитель производит окончательный расчет за полученную в отчетном месяце тепловую энергию (мощность) с учетом средств, ранее внесенных Потребителем.

3.1.4. Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в следующем порядке:

- до 18-го числа текущего месяца Потребитель производит промежуточный платеж в размере 30 % плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности), потребляемых в месяце, за который осуществляется оплата, либо в размере, указанном в выставленном ТО счете на оплату;
- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, Потребитель производит окончательный расчет за полученную в отчетном месяце тепловую энергию (мощность) с учетом средств, ранее внесенных Потребителем.

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

3.3. Документы на оплату тепловой энергии и (или) теплоносителя, направленные по электронной почте, считаются надлежащим образом доставленными потребителю на следующий календарный день после их отправления ЕТО на адрес электронной почты, предоставленный потребителем.

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

4.1. Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, публикуется в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ЕТО по адресу: <http://zid.perm.ru/> не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

## **5. Правила ценообразования.**

### **5.1. Общие положения**

5.1.1. В ценовой зоне теплоснабжения цены на тепловую энергию (мощность) определяются соглашением сторон, при этом не должны превышать предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), устанавливаемый органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

Исключение составляют цены на товары и услуги, указанные в пункте 5.2 настоящего раздела.

### **5.2. Товары и услуги, цены на которые не подлежат государственному регулированию (не ограничены предельным уровнем) и определяются по соглашению сторон**

В соответствии с законодательством о теплоснабжении не подлежат государственному регулированию (не ограничены предельным уровнем) и определяются по соглашению сторон цены на следующие товары и услуги ЕТО в сфере теплоснабжения:

5.2.1. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплопотребляющие установки которых подключены к коллекторам источников тепловой энергии ЕТО.

5.2.2. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде пара потребителям, теплопотребляющие установки которых подключены к паропроводам, принадлежащим ЕТО.

5.2.3. Теплоноситель в виде пара (невозвращенный конденсат), теплоноситель в виде воды в закрытых системах теплоснабжения.

5.2.4. Услуги по поддержанию резерва тепловой мощности.

5.2.5. Тепловая энергия, поставляемая с использованием теплоносителя в виде воды потребителям, теплопотребляющие установки которых технологически соединены с источником тепловой энергии, принадлежащим ЕТО, непосредственно или через тепловую сеть, принадлежащую ЕТО или соответствующему потребителю, если такие теплопотребляющие установки и такая тепловая сеть не имеют иного технологического соединения с системой теплоснабжения, и к тепловым сетям потребителя не присоединены теплопотребляющие установки иных потребителей (субабонентов).

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

6.1. Для потребителей тепловой энергии и (или) теплоносителя в зоне деятельности ЕТО не установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

## **7. Порядок организации обслуживания потребителей**

7.1. Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений и с использованием



информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочного обслуживания потребителей).

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

7.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

7.4.1. Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений ЕТО осуществляется по адресу: г. Пермь, ул. Дзержинского, 1. Приемные часы очного обслуживания потребителей: В рабочие дни: с 8:00 до 16:00. В связи с тем, что ЕТО является режимным предприятием очное обслуживание производится по предварительной заявке потребителя. Заявка потребителем направляется в адрес ЕТО не менее, чем за 2 (двое) суток до планируемого посещения.

7.4.2. Временные интервалы очного обслуживания потребителей:

- максимальная продолжительность очного приема потребителя не превышает 60 минут.

7.4.3. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

- в зависимости от вида обращения сотрудники ЕТО осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя;

- после окончания приема потребителя сотрудник ЕТО выполняет постобработку поступивших документов и перемещает их в место временного хранения вне поля зрения потребителей;

- в течение рабочего дня выполняется сортировка и передача документов на исполнение в другие структурные подразделения либо перемещение на постоянное хранение в архив.

7.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

Почтовый адрес: 614028, г. Пермь, ул. Дзержинского, 1.

Адрес электронной почты: [info@zid.perm.ru](mailto:info@zid.perm.ru)

Телефонная связь: (342) 238-97-15, (342) 238-96-60, (342) 238-96-69, в рабочие дни: с 8:00 до 16:00.

Круглосуточно (диспетчерская служба) т. 238-96-16.

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

7.5.2. 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 ЕТО.

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

- регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;
- обработка поступивших обращений потребителей.

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

7.6. В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей ЕТО организует регулярную обратную связь с потребителями следующими способами:

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

7.7. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляется 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.

7.8. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

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

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

Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющему обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок).

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



**8. 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**

8.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия/бездействие ЕТО принимаются и рассматриваются в соответствии с порядком обслуживания потребителей, установленным настоящим Стандартом.

8.2. ЕТО обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) потребителей. При очном обращении и обращении по средствам телефонной связи потребителю предоставляется ответ в устной форме.

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено на e-mail, то ответ направляется по адресу (e-mail), указанному потребителем в обращении либо в договоре теплоснабжения.

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя.

При рассмотрении обращений потребителей учитывается, что у потребителя возможно не имеется юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

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

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

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

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

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: г. Пермь, ул. Дзержинского, 1

Режим работы: в рабочие дни: с 8:00 до 16:00

Заочное:



- Адрес электронной почты (e-mail): info@zid.perm.ru;
- Телефоны: (342) 238-97-15, (342) 238-96-60, (342) 238-96-69, в рабочие дни: с 8:00 до 16:00;  
(342) 238-96-16, круглосуточно.

8.5. На основании обращения потребителя об отклонении значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений, ЕТО организует осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый ЕТО и потребителем.

Время проведения проверки единая теплоснабжающая организация согласовывает с потребителем с соблюдением требований действующего законодательства.

В акте проверки указываются:

- показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;

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

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

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

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

## **9. Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.**

9.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии и теплоносителя осуществляется по показаниям приборов учета, допущенных в эксплуатацию представителем ЕТО (либо уполномоченной ЕТО организацией) и коммерческих узлов учета потребителей, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034 (далее – Правила № 1034), а также действующей нормативной и технической документацией, условиями заключенных договоров теплоснабжения.

9.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя осуществляет потребитель, по состоянию на 1-е число месяца, следующего за расчетным.

9.3. ЕТО принимает от потребителей показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя не позднее 2-го числа месяца, следующего за расчетным в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

9.4. Отчет и акт снятия показаний приборов учета тепловой энергии в ЕТО передает лицо,



назначенное или уполномоченное на то распорядительным документом потребителя (приказ, распоряжение, доверенность), или законный представитель потребителя.

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

9.6. Узел учета тепловой энергии считается допущенным в эксплуатацию, (т.е. допущенным к ведению учета фактически полученной тепловой энергии) с даты подписания ЕТО и потребителем Акта ввода в эксплуатацию узла учета, если иная дата не определена законодательством.

9.7. Приемка узла учета в эксплуатацию производится по заявке потребителя.

9.8. ЕТО имеет право отказать потребителю в приемке месячного отчета показаний приборов учета тепловой энергии, в следующих случаях:

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

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

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

- при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учета, в том числе выход за параметры разрешённых отклонений.

9.9. 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.

9.10. При неисправности приборов учета, истечении срока их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки, утраты прибора учета, работы прибора учета в штатном режиме расчет производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя и условиями договоров с потребителем.

9.11. ЕТО самостоятельно определяет количество потребленной потребителем тепловой энергии, теплоносителя в порядке, установленном действующим законодательством.

9.12. Урегулирование разногласий между ЕТО и потребителем, возникших при рассмотрении отчета за потребленную тепловую энергию, осуществляется на основании предоставленных потребителем в ЕТО протокола внеочередной поверки приборов, проведенной в инициативном порядке, входящих в узел учета потребителя, и архивных данных за требуемый ЕТО период и подтверждающих корректность работы приборов учета в спорный период.

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

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

9.15. Ввод в эксплуатацию узла учета, установленного у потребителя, и его проверка



осуществляется комиссией в следующем составе:

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

Комиссия создается владельцем узла учета.

9.16. Для ввода в эксплуатацию владелец узла учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с ЕТО, 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, исключая 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).

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

9.18. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

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

- наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений и/или информации о наличии действующей поверки, 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.

9.19. При отсутствии замечаний к узлу учета комиссией подписывается Акт ввода в эксплуатацию узла учета, установленного у потребителя.

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

9.21. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета, узел учета пломбируется.



Пломбирование узла учета осуществляется представителем ЕТО.

9.22. Места и устройства для пломбировки узла учета заранее готовятся монтажной организацией. Пломбировке подлежат места подключения первичных преобразователей, разъемов электрических линий связи, защитных крышек на органах настройки и регулировки приборов, шкафы электропитания приборов и другое оборудование, вмешательство в работу которого может повлечь за собой искажение результатов измерений.

9.23. В случае наличия у членов комиссии замечаний к узлу учета и выявления недостатков, препятствующих нормальному функционированию узла учета, этот узел учета считается непригодным для коммерческого учета тепловой энергии (мощности) и (или) 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.

9.24. Повторная приемка узла учета в эксплуатацию осуществляется после полного устранения выявленных нарушений.

## **10. 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**

10.1. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя определяется на основании заявки потребителя, представляемой ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка. Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

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

10.3. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя с разбивкой по месяцам, устанавливается в договоре теплоснабжения отдельно по тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителю по объектам потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО.

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

10.5. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя устанавливается в пределах максимальной тепловой нагрузки каждого объекта потребителя, теплопотребляющие установки которого присоединены к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО, указанной в договоре теплоснабжения.

10.6. ЕТО вправе в одностороннем порядке уменьшить договорный объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя при введении ограничения режима потребления в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.7. Потребитель на участках своего подключения к магистрали не имеет права без согласования с ЕТО изменять в сторону уменьшения или увеличения расход тепловой энергии и (или) теплоносителя (за исключением согласованных в договоре теплоснабжения допустимых значений) в целях соблюдения гидравлического режима и обеспечения сохранения качества теплоснабжения для абонентов, подключенных к этой же магистрали.





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

11.1. Лица, заинтересованные в подключении (технологическом присоединении) к системе теплоснабжения, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора о подключении (технологическом присоединении), к системе теплоснабжения в ценовых зонах теплоснабжения, с указанием в заявке следующих сведений:

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

б) наименование (вид) и местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта с включением (указанием): расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение на каждый подключаемый объект; вид и параметры теплоносителей (давление и температура); параметров возвращаемого теплоносителя (в случае подключения тепловой нагрузки в паре) 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);

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 (при наличии);

е) номер и дата выдачи информации и возможности подключения или технических условий подключения (если они выдавались ранее);

ж) планируемые сроки подключения;

з) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

и) информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта (площадь, строительный объем, этажность).

В случае подключения комплексной застройки заявитель подаёт единую заявку на заключение договора о подключении.

11.2. 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 с датой выдачи не ранее 30 дней), заверенный заявителем;

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) копии документов, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя), заверенные заявителем;

д) для юридических лиц - копии учредительных документов, действующие банковские реквизиты, заверенные заявителем, для индивидуальных предпринимателей - копии основного государственного регистрационного номера индивидуального предпринимателя и идентификационного номера налогоплательщика, заверенные заявителем, действующие банковские реквизиты, для физических лиц - копии паспорта или иного удостоверяющего личность документа и идентификационного номера налогоплательщика заверенные заявителем;

е) утвержденная комплексная схема инженерного обеспечения территории, утвержденный проект планировки территории и (или) разрешение на строительство (при наличии).

В целях строительства объектов федерального значения, объектов регионального значения, объектов местного значения договор о подключении может быть заключен при отсутствии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на земельный участок.

Вместо документов, указанных в абзаце втором пункта 10.2 настоящих Стандартов, прилагаются следующие документы:

- решение о предварительном согласовании предоставления земельного участка в целях строительства объектов капитального строительства;

- копия утвержденного проекта межевания территории и (или) градостроительного плана земельного участка, заверенная заявителем;

- схема расположения земельного участка (земельных участков) на кадастровом плане территории;

- документ о характерных точках границ земельного участка в системе координат, установленной для ведения Единого государственного реестра недвижимости в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости», на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта.

При этом договор о подключении должен содержать обязательства заявителя по представлению исполнителю копий правоустанавливающих документов на земельный участок, заверенных заявителем, в срок, установленный договором о подключении.

В случае утверждения комплексной схемы инженерного обеспечения территории уполномоченный орган власти вправе подать комплексную заявку на подключение тепловой нагрузки, определенной в указанной схеме.

В случае если часть земельных участков, находящихся в границах территории, в отношении которой утверждена комплексная схема инженерного обеспечения территории, принадлежит на праве собственности или на ином законном основании третьим лицам, комплексная заявка на подключение тепловой нагрузки подписывается всеми заявителями, а также органом власти. Комплексная заявка на подключение тепловой нагрузки должна содержать сведения и документы, указанные в пунктах 10.1 и 10.2 настоящего Стандарта, в отношении каждого из заявителей и подключаемых объектов капитального строительства.



ЕТО заключает договор о подключении с органом власти и с каждым из заявителей при их наличии (договор с несколькими лицами на стороне заявителя, выступающими солидарно). При этом в договоре о подключении, заключаемом с заявителями, орган власти является одной из сторон по договору, которая принимает на себя права и обязанности заявителя по договору о подключении в случае его отказа от договора о подключении.

При поступлении комплексной заявки на подключение тепловой нагрузки, определенной в комплексной схеме инженерного обеспечения территории, ЕТО обращается в орган регулирования за установлением платы за подключение в индивидуальном порядке.

Установленный порядок подключения в пункте 10.1 и 10.2 настоящего Стандарта может также применяться в случаях подачи самостоятельных заявок несколькими заявителями при наличии одновременно следующих условий:

- для подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства таких заявителей необходимо выполнение одного или нескольких мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения;

- получено согласие заявителей на заключение с ними одного договора о подключении.

11.3. Перечень сведений и документов, предусмотренных пунктами 10.1 и 10.2 настоящего Стандарта, является исчерпывающим. ЕТО не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящего Стандарта.

Для осуществления процедуры подключения к системе теплоснабжения в ходе заключения договора о подключении ЕТО обеспечивает возможность обмена между ЕТО и заявителем документами как в электронной форме, так и на бумажном носителе в соответствии с пунктом 40 Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115.

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

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

- увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) ранее подключенного объекта, в том числе при уступке права на использование тепловой энергии (мощности);

- реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой энергии (мощности) подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии (мощности) в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии;

- необходимости подключения к иной системе теплоснабжения ранее подключенных потребителей от источника тепловой энергии (мощности), тепловых сетей, планируемых или подлежащих к выводу из эксплуатации согласно схеме теплоснабжения или в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11.5. В случае непредставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 11.1 и 11.2 настоящего Стандарта, ЕТО в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы. В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.



11.6. Наличие или отсутствие технической возможности подключения к системе централизованного теплоснабжения определяется в соответствии с положениями пункта 25 раздела I Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115.

11.7. Отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплопотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, за исключением случаев, указанных в абзаце шестом пункта 25 Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115, не допускается.

11.8. Особенности заключения договора подключения в ценовых зонах теплоснабжения определены в разделе III Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115.

11.9. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов (при этом дата получения заявки исчисляется с момента предоставления полного перечня документов с учетом пункта 10.5 настоящего Стандарта) направляет заявителю, подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности ЕТО.

11.10. Нормативный срок подключения не может превышать 18 (восемнадцать) месяцев со дня заключения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения, если более длительные сроки не указаны в заявке на подключение заявителя. В случае если в схеме теплоснабжения для выполнения мероприятий, направленных на обеспечение подключения, а также для обеспечения технической возможности подключения указаны более длительные сроки, срок подключения не должен превышать 3 (три) года.

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

11.11. Разногласия, возникшие при заключении договора о подключении в ценовой зоне теплоснабжения решаются в порядке, определенном п. 42 Правил подключения, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.11.2021 № 2115.

11.12. 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, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки ) а также минимизации стоимости подключения (технологического присоединения) и стоимости тепловой энергии (мощности).

11.13. ЕТО по договору на подключение (технологическое присоединение) принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого подключения (технологического присоединения).

11.14. 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.

11.15. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению между ЕТО и заявителем.

11.16. В случае если соглашение о размере платы за подключение к системе теплоснабжения не достигнуто, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 – 12 статьи 14 Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О



теплоснабжении», а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.10.2012 № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

11.17. В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), включаются средства для компенсации регулируемой организации следующих расходов:

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

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

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

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






Заместитель  
главного энергетика

 Д.Г. Шатров

Начальник цеха ЦТПСХ

 Н.Е. Бусовиков

Исполнитель  
Инженер ЦТПСХ

 Т.В. Косых

СОГЛАСОВАНО


Главный инженер

 В.Г. Заерко

Главный бухгалтер

 С.В. Абрамец

Начальник ЮРО

 О.Д. Черных

*Приложение № 1 Формы договоров теплоснабжения*

**Формы договоров теплоснабжения**

- 1.1. Договор теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в горячей воде);
- 1.2. Договор теплоснабжения (снабжение тепловой энергией в паре).

Указанные формы приводятся на сайте ЕТО по адресу: <http://www.zid.perm.ru/about/reg/>



*Приложение № 2 Перечень документов, необходимых  
для заключения договора теплоснабжения*

**Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения**

**1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров в области теплоснабжения (теплоноситель - горячая вода) и теплоснабжения (теплоноситель - пар) с Теплоснабжающей организацией для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (за исключением исполнителей коммунальных услуг).**

1. Заявка на заключение договора.

2. Копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в котором расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, предоставляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости).

3. Копии учредительных документов (для юридических лиц).

4. Документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя).

5. Документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения.

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

7. Разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановок (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 государственного энергетического надзора.

8. Акты готовности теплопотребляющих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

9. Реквизиты организации (ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО, ОКВЭД, банковские реквизиты, телефон, сайт, адрес электронной почты), желаемом варианте связи (почтовые отправления, система ЭДО, прочие), а также контактная информация руководителей/ответственных исполнителей организации.