

**СТАНДАРТЫ**  
**качества обслуживания единой теплоснабжающей**  
**организацией АО "Теплоэнерго"**  
**потребителей тепловой энергии, находящихся в**  
**ценовой зоне теплоснабжения муниципального**  
**образования город Кемерово Кемеровской области –**  
**Кузбасса**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ .....	4
3. ПОРЯДОК ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТОВ НА ОПЛАТУ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ), ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ СПОСОБАМИ, ДОПУСКАЮЩИМИ ВОЗМОЖНОСТЬ ИХ УДАЛЕННОЙ ПЕРЕДАЧИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЮ ВОЗМОЖНОСТИ ВНЕСЕНИЯ ПЛАТЫ ПО ДОГОВОРУ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ РАЗЛИЧНЫМИ СПОСОБАМИ .....	6
4. ПОРЯДОК ОПУБЛИКОВАНИЯ НА САЙТЕ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" РАЗМЕРА ПРЕДЕЛЬНОГО УРОВНЯ ЦЕНЫ НА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ (МОЩНОСТЬ) .....	8
5. ГРУППЫ И КАТЕГОРИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ДЛЯ КОТОРЫХ ПРЕДУСМАТРИВАЕТСЯ ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ЦЕН.....	9
НА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ (МОЩНОСТЬ) В РАМКАХ ПРЕДЕЛЬНОГО УРОВНЯ ЦЕНЫ НА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ (МОЩНОСТЬ) .....	9
6. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ.....	10
7. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ЕТО ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ЕЕ ДЕЙСТВИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОБЛЮДЕНИЯ ЗНАЧЕНИЙ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ И ПАРАМЕТРОВ, ОТРАЖАЮЩИХ ДОПУСТИМЫЕ ПЕРЕРЫВЫ В ТЕПЛОСНАБЖЕНИИ.....	12
8. ПОРЯДОК СНЯТИЯ И ПРИЕМА ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ СОСТОЯНИЯ ТАКИХ ПРИБОРОВ УЧЕТА.....	14
9. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ ОБЪЕМОВ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ) И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ РАЗДЕЛЬНО ПО ВИДАМ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ О ПЛАНИРУЕМЫХ ОБЪЕМАХ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ МЕЖДУ ЕДИНОЙ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	16
10. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ) К СИСТЕМЕ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПЛАТЫ ЗА ПОДКЛЮЧЕНИЕ.....	17
<i>Приложение № 1 к Стандартам качества обслуживания ЕТО АО «Теплоэнерго» потребителей.....</i>	<i>18</i>

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией АО "Теплоэнерго" (далее – Компания, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарт) разработаны в целях обеспечения ЕТО надлежащего качества обслуживания потребителей тепловой энергии (далее – «потребитель», «потребители») и взаимодействия с ними в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении", Правил организации теплоснабжения в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила), и других нормативно-правовых актов, принятых в его развитие:

**1.2.** Настоящие Стандарты обеспечивает:

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

Настоящие Стандарты могут быть изменены и (или) дополнены по решению ЕТО с учетом требований надзорных органов, интересов потребителей и иных заинтересованных лиц.

**1.3.** Обслуживание лиц, являющихся потребителями, на основании заключенных с ЕТО договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами, договорами теплоснабжения и применимыми требованиями законодательства.

**1.4.** Реализация разделов 2 - 10 Стандартов полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров.

**1.5.** Термины и определения.

Потребитель (клиент) – 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 (клиенту) 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.

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 (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утв. Правительства РФ, необходимые для заключения договора о подключении.

## 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 ЕТО в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии формами договоров теплоснабжения с учетом положений статьи 23.8 Федерального закона "О теплоснабжении" и пунктов 20 - 32 Правил опубликованными на официальном сайте ЕТО: <https://www.tessib.ru/>.

2.3. Договор теплоснабжения между ЕТО и исполнителем коммунальных услуг заключается в предусмотренных законом случаях и в порядке, установленном Правилами, обязательными при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденными постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 № 124 (далее – Правила № 124).

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами-потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354).

2.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с ЕТО, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет в ЕТО заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям законодательства РФ и подпункта 2.5.1 настоящего Стандарта, с приложением документов, указанных в Перечне документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение № 1 к настоящему Стандарту, далее - Перечень).

Заявка может быть подана в АО «Теплоэнерго» нарочным (гор. Кемерово, ул. Шахтерская, 3а) или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений (650044, Кемеровская область – Кузбасс, гор. Кемерово, ул. Шахтерская, 3а), или с использованием электронного документооборота ([teplokem@yandex.ru](mailto:teplokem@yandex.ru)).

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

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

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

2.6. В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пункте 2.5 настоящего Стандарта, ЕТО 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 со дня получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.7. ЕТО в течение 10 рабочих дней со дня 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 в ЕТО.

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

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

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

– каждым владельцем нежилого 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.

2.10. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону, данные которого указаны в разделе 6 настоящего стандарта.

2.11. Договор поставки тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя между ЕТО (поставщик) и теплосетевыми организациями (покупатель) в целях компенсации потерь заключается в порядке и на условиях, определенных в Стандарте взаимодействия ЕТО с теплоснабжающими и теплосетевыми организациями, владеющими на праве собственности и (или) ином законном основании источниками тепловой энергии и (или) тепловыми сетями, опубликованным на официальном сайте ЕТО.

### **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. Формирование и получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с настоящим Стандартом и положениями договора теплоснабжения.

Потребитель обязан получать под подпись в ЕТО счет-фактуру и акт о поставке тепловой энергии и (или) горячей воды на пятый рабочий день месяца, следующего за расчетным. При получении счета-фактуры и Акта о поставке тепловой энергии и (или) горячей воды представитель Потребителя обязан представить документы, подтверждающие его полномочия.

Неполученные Потребителем счета-фактуры и акт о поставке тепловой энергии и (или) горячей воды ЕТО вправе направить Потребителю по почте.

Неполучение счета-фактуры и акта о поставке тепловой энергии и (или) горячей воды не освобождает Потребителя от обязанности оплаты потребленной тепловой энергии и (или) горячей воды в установленном настоящим договором порядке.

Под расчетным периодом для расчета потребителей с ЕТО принимается 1 календарный месяц.

3.1.1. В отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) и граждан - потребителей (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально-бытовые нужды) ЕТО оформляет акт о поставке тепловой энергии за отпущенное количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель и счет-фактуру.

3.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями, а в отношении исполнителей коммунальных услуг также, по соглашению сторон договора, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе путем уступки в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в пользу ЕТО прав требования к собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений многоквартирного дома и (или) жилого дома, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг.

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

При поступлении оплаты без указания назначения платежа, если иное не установлено договором, полученная сумма оплаты направляется на погашение задолженности по всем поставленным поставщиком ресурсам, пропорционально возникшим к моменту оплаты обязательствам. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

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 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 35% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;
- до последнего числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 50% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;

- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель 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 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 30% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата;

- до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

3.1.5. Исполнитель коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства производит оплату в следующем порядке:

- платежи за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в пользу ЕТО не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления потребителю платежей от потребителей коммунальных услуг (пункт 6 Требований к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 28.03.2012 № 253);

- окончательный расчет за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем (пункт 25 Правил № 124).

3.1.6. Исполнители коммунальных услуг, приобретающие тепловую энергию и (или) теплоноситель в целях содержания общего имущества многоквартирного дома, рассчитываются путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем.

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

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

3.2.2. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем в ЕТО в порядке и сроки, которые установлены Правилами № 354.

3.2.3. Оплата может осуществляться различными способами – путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным согласованным сторонами договора способом, предусмотренным действующим законодательством.

3.3. 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.

#### **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 АО "Теплоэнерго" по адресу <https://www.tessib.ru/>, не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения Региональной энергетической комиссией Кузбасса об установлении цен (тарифов) для ЕТО на очередной расчетный период регулирования.

4.2. Архив информации о размере предельного уровня цен на тепловую энергию (мощность) доступен для просмотра в течение 5 лет с даты публикации.



**5. ГРУППЫ И КАТЕГОРИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ДЛЯ КОТОРЫХ  
ПРЕДУСМАТРИВАЕТСЯ ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ЦЕН НА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ  
(МОЩНОСТЬ) В РАМКАХ  
ПРЕДЕЛЬНОГО УРОВНЯ ЦЕНЫ НА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ (МОЩНОСТЬ)**

5.1. Для АО «Теплоэнерго» - единая теплоснабжающая организация, дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не предусмотрена.

## 6. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

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

6.2. Очное и заочное обслуживание потребителей

6.2.1. Очное обслуживание потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется по адресу: Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Шахтерская, 3а.

Потребители - физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

6.2.2. Заочное обслуживание потребителей

При заочной форме обслуживания используются следующие каналы коммуникации:

- Почтовые отправления: 650044, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Шахтерская, 3а
- Адрес электронной почты (канцелярия): e-mail: [teplokem@yandex.ru](mailto:teplokem@yandex.ru)
- Адрес электронной почты (АДС): e-mail: [ADS@tessib.ru](mailto:ADS@tessib.ru)
- Многоканальные телефоны (в т. числе прием показаний приборов учета): 8 (3842) 64-33-79, 8(3842) 78-02-90. Режим работы: понедельник-пятница с 08:00 до 17:00. Телефон диспетчерской службы 8 (3842) 64-18-07 доступен круглосуточно.
- Интернет-сайт: <https://www.tessib.ru/>.

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

Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- прием звонка сотрудником;
- предоставление информации сотрудником по запросу потребителя;
- если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ сотрудник предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

- первичная обработка обращений (направление их на исполнение, постановка на контроль, снятие их с контроля, направление исполненного обращения в дело, а также информирование руководства о состоянии работы по исполнению обращений потребителя);
- рассмотрение обращения и подготовка ответа;
- регистрация и направление ответа потребителю.

Оригиналы документов по заявкам потребителей, копии которых направлены в Компанию посредством электронной почты, должны быть представлены в Компанию в установленные сроки (при их наличии) с даты направления заявки.

Личный кабинет клиента на сайте Компании: позволяет потребителям получить актуальную информацию о состоянии счета, посмотреть историю начислений и платежей, отправить показания приборов учета.

Доступ к личному кабинету предоставляется при очном обращении потребителя, после предоставления документов удостоверяющих личность потребителя и подтверждающих законное право пользования объектом теплоснабжения.

6.3. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

6.3.1. 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.

6.3.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник: сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя; стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя.

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

6.3.4. 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, осуществляющего обслуживание потребителя посредством телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок).

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

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

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

6.3.7.1. При очном либо заочном обращении потребителя сотрудник ЕТО, принимает все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами Компании меры к недопущению возникновения спорной (конфликтной) ситуации, а в случае возникновения такой ситуации использует все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами Компании возможности для решения данной спорной (конфликтной) ситуации непосредственно в момент обращения исходя из принципов, определенных в п. 6.3.7. настоящих стандартов.

6.3.7.2. В случае отсутствия у сотрудника, возможности по урегулированию спорной (конфликтной) ситуации, сотрудник вправе предложить потребителю оформить обращение 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.

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

Обслуживание потребителей основано на принципе "обратной связи" и предполагает необходимые корректировки в деятельности Компании в ответ на потребности и ожидания потребителей, в том числе в ответ на вопросы о поставках некачественной тепловой энергии и (или) прекращении поставки тепловой энергии (теплоносителя), в ответ на претензии и жалобы потребителей на действия Компании (в том числе по вопросам качества обслуживания потребителей), а также в связи с иными обращениями потребителей.

Потребителям обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

6.5. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

В Компании существуют и используются следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей:

- обучение сотрудников компании;
- анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- обратная связь от сотрудников.

## **7. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ЕТО ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ) ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ЕЕ ДЕЙСТВИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОБЛЮДЕНИЯ ЗНАЧЕНИЙ ПАРАМЕТРОВ КАЧЕСТВА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ И ПАРАМЕТРОВ, ОТРАЖАЮЩИХ ДОПУСТИМЫЕ ПЕРЕРЫВЫ В ТЕПЛОСНАБЖЕНИИ**

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

Потребителям Компании обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в течение 30 календарных дней, если иные сроки не установлены действующим законодательством.

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено по электронной почте, то ответ предоставляется ЕТО по адресу, указанному потребителем в обращении.

Рассмотрение обращений (жалоб) производится на основании принципов объективности, обоснованности и добросовестности потребителя.

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

- если обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Компании, а также членов их семей. Соответствующие обращения остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.

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

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

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

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

В случае подключения приборов учета потребителя к автоматизированным информационно-измерительным системам учета тепловой энергии и теплоносителя проверка обращения об отклонении значений параметров качества теплоснабжения осуществляются с использованием автоматизированной информационно-измерительной системы без выхода на объект, в качестве акта применяется акт, выгруженный из автоматизированной информационно-измерительной системы, который не требует подписи обеих Сторон.

7.4. В процессе изменения и установления стабильного гидравлического и температурного режима тепловой сети допускается отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений значений параметров качества теплоснабжения (температура, давление теплоносителя) в период:

а) в течение 5 дней со дня начала подачи тепла и в течение 10 дней перед полной остановкой подачи тепловой энергии;

б) по требованию санитарных органов в связи с бактериологической обстановкой;

в) при понижении температуры наружного воздуха ниже расчетных значений более чем на 10 °С на срок более 3 суток;

г) при введении по согласованию с администрацией города Кемерово графиков ограничения тепловой нагрузки и отпуска тепла при недостатке тепловой мощности, топлива и возникновения чрезвычайных ситуаций на объектах ЕТО.

Отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений не должно приводить к ухудшению качества предоставляемых услуг теплоснабжения.

## **8. ПОРЯДОК СНЯТИЯ И ПРИЕМА ПОКАЗАНИЙ ПРИБОРОВ УЧЕТА ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ СОСТОЯНИЯ ТАКИХ ПРИБОРОВ УЧЕТА**

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

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

8.3. Потребитель обязан:

- снимать показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 24-го по 26-е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное.

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

- направлять Отчет о теплоснабжении за расчетный месяц в адрес ЕТО (либо уполномоченной ею организации) оговоренным в договоре теплоснабжения способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и (или) направляет в виде электронного документа с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора теплоснабжения (в указанном случае использование усиленной квалифицированной электронной подписи не обязательно) в период до 26-го числа расчетного месяца, если является исполнителем коммунальной услуги и если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации и (или) не согласован в договоре.

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

8.4. ЕТО (уполномоченная ею организация) принимает от потребителя показания приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в форме Отчета о теплоснабжении энергии, теплоносителя.

ЕТО имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплоснабжении в следующих случаях:

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

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

8.6. ЕТО осуществляет не чаще 1 раза в квартал периодические проверки состояния приборов (узлов) учета, проверки соблюдения условий их эксплуатации, а также снятие с

них архивов данных в соответствии с условиями договора теплоснабжения, предварительно не позднее чем за 1 рабочий день уведомив потребителя о дате и планируемом времени проведения проверки, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

8.7. Потребитель обеспечивает беспрепятственный доступ представителей ЕТО или представителей организации (не чаще 1 раза в квартал) уполномоченной ЕТО, к приборам (узлам) учета потребителя для их проверки, снятия с них архивов данных и проверки соблюдения условий эксплуатации приборов (узлов) учета. С этой целью потребитель обязан обеспечить готовность помещений своих или обслуживаемых им тепловых пунктов в части надлежащей освещенности, наличия беспрепятственного доступа к оборудованию таких тепловых пунктов и выполнения санитарно-эпидемиологических требований законодательства Российской Федерации по дезинфекции (дезинсекции) подвалов и помещений тепловых пунктов.

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

Ремонт и замена приборов (узлов) учета тепловой энергии потребителя производится за его счет. Установка (переустановка), замена и снятие приборов (узлов) учета производится только в присутствии представителя ЕТО.

8.9. При выходе узла учета тепловой энергии из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ЕТО не позднее, чем в рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

8.10. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета тепловой энергии и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются по заявке потребителя в соответствии Правилами № 1034.

**9. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ ОБЪЕМОВ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ (МОЩНОСТИ) И (ИЛИ) ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ РАЗДЕЛЬНО ПО ВИДАМ ПОТРЕБЛЕНИЯ И ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ О ПЛАНИРУЕМЫХ ОБЪЕМАХ ПОТРЕБЛЕНИЯ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ МЕЖДУ ЕДИНОЙ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**

9.1. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.



## **10. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ) К СИСТЕМЕ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПЛАТЫ ЗА ПОДКЛЮЧЕНИЕ**

10.1. Подключение к системе теплоснабжения осуществляет ЕТО, для подключения к которой подана заявка о подключении. ЕТО является исполнителем по договору о подключении.

10.2. Подключение к системе теплоснабжения ЕТО осуществляется в соответствии с Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, утвержденными Правительством РФ с учетом особенностей предусмотренных для ценовых зон в сфере теплоснабжения.

Порядок подключения к системе теплоснабжения ЕТО опубликован на официальном сайте ЕТО: <https://www.tessib.ru/>.

10.3. В ценовой зоне теплоснабжения плата за подключение к системе теплоснабжения определяется соглашением сторон договора о подключении.

## **ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ**

1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.5.1 настоящего Стандарта;

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

3. договор управления многоквартирным домом (для управляющих компаний);

4. устав товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива;

5. документы, подтверждающие подключение теплопотребляющих установок заявителя к системе теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций;

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

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

9. в целях корректного оформления договора необходимо предоставить следующие документы (при наличии):

– документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего от имени заявителя заявление и договор (выписка из протокола (решения, приказа и др.) о назначении на должность руководителя или доверенность на подписание договора, если договор подписывает не руководитель);

– копия документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя).

– копия Свидетельства о постановке на учет в налоговом органе и присвоении ИНН/КПП;

– копия Свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

- лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (для управляющих компаний);

Документы, прилагаемые к заявлению о заключении договора, подаются в виде копий, подписанных потребителем либо уполномоченным лицом потребителя и заверенных печатью потребителя (при наличии печати).

Потребитель вправе представить копии таких документов, заверенные лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации на совершение действий по их заверению.

Потребитель, при подаче заявления и документов в месте нахождения ЕТО, вправе представить незаверенные копии документов, прилагаемых к заявлению, с одновременным предъявлением оригиналов таких документов для сверки их идентичности, после чего на копиях таких документов полномочным представителем ЕТО делаются отметки о соответствии подлинности копий документов оригиналам, при этом оригиналы возвращаются заявителю.