

Утверждаю

Первый зам.генерального директора-

U-0 -главный инженер



Е.Б. Лукин

СТАНДАРТЫ

**качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
АО РКЦ «Прогресс» (Промплощадка) потребителей тепловой энергии
в ценовой зоне теплоснабжения городской округ Самара**

Содержание

1. Общие положения.....	2
2. Порядок заключения договора теплоснабжения.....	3
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.....	5
4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	6
5. Предельные уровни цен на тепловую энергию (мощность) в ценовой зоне теплоснабжения.	6
6. Порядок организации обслуживания потребителей.....	6
7. 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.....	10
8. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учёта.....	11
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя.....	12
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	12
11. Адрес размещения и перечень документов по теплоснабжению и для подключения к системе теплоснабжения	19

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией АО РКЦ «Прогресс» (Промплощадка) (далее – ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ "О теплоснабжении", в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 г. N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», в соответствии с Правилами, утвержденными постановлением Правительства РФ от 05.07.2018 г. N 787 "О подключении (технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения " в связи с отнесением распоряжением Правительства РФ от 09.06.2020 года № 1518–р городского округа Самара к ценовой зоне теплоснабжения и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями ЕТО.

1.2. Настоящие Стандарты обеспечивают:

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

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

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в городе Самара, на основании заключенных с ЕТО договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

1.4. Термины и определения.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение 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 (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 № 787), необходимые для заключения договора о подключении.

Технические условия (ТУ) – документ, выдаваемый в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 13.02.2006 № 83 "Об утверждении Правил определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно – технического обеспечения и Правил подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно – технического обеспечения" (далее – Правила № 83) и содержащий максимальную нагрузку в возможных точках подключения, срок подключения подключаемого объекта к сетям инженерно – технического обеспечения, а также срок действия технических условий, исчисляемый с даты их выдачи и составляющий при комплексном освоении земельных участков в целях жилищного строительства не менее 5 лет, а в остальных случаях – не менее 3 лет.

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.

Плата за подключение – ценовое предложение ЕТО на подключение к системе теплоснабжения.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. ЕТО, 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 с формой договора, размещённой на Сайте ЕТО: http://samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

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 Российской Федерации 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).

В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1) – 41(5) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила № 808).

2.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с ЕТО, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет ЕТО заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям подпункта 2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов, с

приложением документов, указанных в Перечне документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Сайт ЕТО:

http://samspace.ru/products/services/peredacha_energii/).

Заявка может быть подана непосредственно в центре обслуживания потребителей, расположенном по адресу, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов, направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов а также в электронном виде через Личный кабинет, расположенный на Сайте ЕТО: http://samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

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), 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. настоящих Стандартов, ЕТО в течение 5 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю запрос 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.

2.7. ЕТО в течение 30 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 ЕТО.

2.8. В случае непредставления заявителем сведений или документов, указанных в Перечне и пункте 2.5 настоящих Стандартов, 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:

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

2.10. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются со дня начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с ЕТО в ценовой зоне теплоснабжения за исключением договоров, заключенных в соответствии с частями 2.1 – 2.3 статьи 8 Федерального закона от 27.07.2010 № 190 –ФЗ "О теплоснабжении".

Договор теплоснабжения, заключенный до начала переходного периода по ценам, определенным соглашением сторон договора, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора.

2.11. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону Контакт – центра, данные которого указаны в разделе 6 настоящих Стандартов, а также на Сайте ЕТО в разделе «Услуги: Передача энергии».

3. Порядок выставления счетов-фактур 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.

Потребитель обязан представлять данные о фактическом потреблении тепловой энергии (мощности), теплоносителя в отопительный период ежемесячно до 25 числа за отчетный месяц. Указанные данные могут быть направлены по электронной почте с обязательным дублированием в бумажном виде.

Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями настоящих Стандартов и положениями договора теплоснабжения.

Счета-фактуры на оплату тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя направляются ЕТО потребителям тепловой энергии почтовым отправлением по адресу потребителя. Есть возможность направлять указанные счета-фактуры по электронной почте.

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

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

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.

Оплата за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем до 25 числа месяца, следующего за расчетным с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель до 20 числа месяца, следующего за расчетным с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

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

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 https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/ (в разделе «Потребителям энергоресурсов»), не позднее 30 календарных дней со дня опубликования приказа об утверждении предельного уровня цен (тарифов) 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. Предельные уровни цен на тепловую энергию (мощность) в ценовой зоне теплоснабжения.

В ценовой зоне теплоснабжения величина цены на тепловую энергию (мощность), рассчитанная теплоснабжающей организацией в соответствии с порядком определения цены, установленным положениями действующих на момент оплаты нормативно правовых актов и условий, является ценой определяемой по соглашению сторон Договора в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

Цена на тепловую энергию (мощность) на второе полугодие 2020г. и далее определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), установленному органом регулирования на второе полугодие 2020г. приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области (ДЦТР СО) от 17.12.2019г. №691.

6. Порядок организации обслуживания потребителей

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

- порядок очного и заочного обслуживания потребителей, с указанием адреса и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты;
- форму общения персонала с потребителями;
- типовой алгоритм обслуживания потребителя;
- принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);
- организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);
- контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

6.1. Очное и заочное обслуживание потребителей

6.1.1. Очное обслуживание потребителей

Очное обслуживание потребителей осуществляется по адресу: 443009, Российская Федерация, Самарская область, г. Самара, ул. Земеца, 18.

Часы работы: пн – пт: 08:00 – 17:00 (обед 12:15-13:00), сб., вс: выходной. Режим работы диспетчерских служб – круглосуточно.

Номера телефонов для физических и юридических лиц: 276-11-27; 228-68-57.

6.1.2. Заочное обслуживания потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по следующим основным каналам обслуживания: телефонная связь, факс, сайт ЕТО в сети "Интернет", посредством электронной почты.

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей;
- заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю большинство операций, не выходя из дома.

Телефонная связь:

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на сайте ЕТО в сети "Интернет".

Телефоны Контакт-центра ЕТО: 276-11-27; 228-68-57.

Другие контактные данные ЕТО:

- Круглосуточный номер телефона горячей линии по вопросам теплоснабжения (при возникновении аварии на тепловых сетях и (или) теплопотребляющих установках, при обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении за пределы их разрешенных отклонений): 955 -13-52;

- По прочим вопросам (оформление и изменение договорных отношений; начисление и оплата по договору; технические вопросы: 228-64-53, 228-65-82.

Часы работы: пн – пт: 08:00 – 17:00 (обед 12:15-13:00), сб., вс: выходной. Режим работы диспетчерских служб – круглосуточно.

Факс: 955-13-82.

Интернет – сайт:

Обслуживание посредством сайта ЕТО в сети "Интернет" основывается на следующих принципах:

- доступность информации;
- достоверность представленной информации.

Адрес сайта ЕТО в сети "Интернет":

https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/

Электронная почта:

В ЕТО существует адрес электронной почты: d680@samspace.ru, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения.

Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящих Стандартов и в установленные законодательством сроки.

6.2. Порядок общения с потребителями

Очное обслуживание осуществляют квалифицированные сотрудники ЕТО, к которым предъявляются следующие требования:

- речь сотрудников ЕТО вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник ЕТО всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;

- сотрудники Компании внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Компании, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя

6.3.1. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

Потребителю посредством личного контакта с сотрудником центра очного обслуживания ЕТО обеспечивается возможность ознакомления с информацией о работе ЕТО и о взаимодействии с потребителем, в том числе по вопросам: заключения и исполнения договора теплоснабжения, предоставления информации о ценах (тарифах) на товары и услуги, предоставляемые ЕТО, а также о параметрах непрерывности и качества теплоснабжения потребителей.

При обращении потребителя сотрудник ЕТО должен:

- 1) в вежливой форме поприветствовать потребителя;
- 2) в рамках своей компетенции, проконсультировать потребителей по широкому кругу вопросов, в том числе:
 - по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора теплоснабжения;
 - принять от потребителя документы для рассмотрения другими специалистами ЕТО;
 - выдать потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоров теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;
 - принять запросы, заявления и иные обращения потребителей, ответ на которые предоставляется ЕТО в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- 1) прием звонка сотрудником Контакт – центра ЕТО;
- 2) предоставление сотрудником ЕТО информации по запросу потребителя.

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник ЕТО извещает потребителя о том, что ЕТО предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем.

Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящими Стандартами.

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

Поступление и регистрация обращения потребителя, как входящей корреспонденции, обработка поступившего обращения потребителя:

- первичная обработка обращений (направление их на исполнение, постановка на контроль, снятие их с контроля, 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 ЕТО посредством электронной почты, должны быть представлены в ЕТО в установленные сроки с даты направления заявки.

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

Обслуживание потребителей основано на принципе "обратной связи" и предполагает необходимые корректировки в деятельности ЕТО 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 ЕТО (в том числе по вопросам качества обслуживания потребителей), а также в связи с иными обращениями потребителей.

У потребителя имеется возможность обращения в ЕТО следующими способами:

- По номерам телефонов для физических и юридических лиц: 955 -13-52, 276-11-27, 228-62-31, 228-61-09, 228-68-57;
- Посредством факса: 955-13-82;
- Посредством электронной почты: d680@samspace.ru;
- Через Личный кабинет Сайта ЕТО в сети "Интернет":
https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/personal;
- Путем направления письменного обращения на адрес ЕТО для получения письменных отправок: 443009, г. Самара, ул. Земеца, 18.

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

6.5. Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей

В компании существуют следующие инструменты для повышения качества обслуживания потребителей:

- Опрос потребителей;
- Анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания.

Оценка качества обслуживания потребителей проходит в ЕТО на регулярной основе (не реже раза в год) путем проведения опросов.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

При осуществлении своей деятельности ЕТО стремится к защите интересов потребителей и недопущению возникновения конфликтов с потребителем.

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ЕТО обязаны: учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; обязаны соблюдать конфиденциальность информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

- Выслушать потребителя спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорить с потребителем, слушать его внимательно, поддерживать зрительный контакт;
- Спокойно разобраться в сути проблемы, при обнаружении причины проблемы спокойно объяснить ее потребителю;
- Предложить решение проблемы;

- При отсутствии полномочий для решения проблемы потребителя, в зависимости от обстоятельств, поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры по урегулированию возникшей ситуации. Сотрудники должны стремиться обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

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 настоящих Стандартов.

Потребителям ЕТО обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) в установленные законодательством сроки.

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.

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

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

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

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

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

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 настоящих Стандартов, 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 ЕТО 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.

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

8.1. Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии и теплоносителя осуществляется по показаниям приборов учета, допущенных в эксплуатацию представителем ЕТО 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.

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

8.3. ЕТО принимает от потребителя показания приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в форме Отчета о теплоснабжении, теплоснабжения.

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

- прибор (узел) учета 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.

8.4. 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.

8.5. ЕТО вправе осуществлять 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.

8.6. Потребитель обеспечивает беспрепятственный доступ представителей 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.

8.7. Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние принадлежащих ему приборов (узлов) учета. Ремонт и замена приборов (узлов) учета потребителя производится за счет потребителя. Установка (переустановка), замена и снятие приборов (узлов) учета производится только в присутствии представителя ЕТО.

8.8. При выходе узла учета из строя 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, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в ЕТО вместе с Отчетом о теплоснабжении за соответствующий расчетный период.

8.9. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации осуществляются по заявке потребителя перед началом отопительного периода.

9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя

Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления осуществляется в соответствии с условиями договора теплоснабжения.

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

10.1. Заявители вправе обратиться в ЕТО:

а) с заявкой на подключение к системе теплоснабжения в целях заключения договора о подключении (технологическом присоединении) (далее - договор о подключении);

б) с запросом о выдаче ТУ;

в) с запросом о выдаче ПКУ.

Заявка и(или) запрос могут быть поданы одним из следующих способов:

- в бумажном виде путем направления почтового отправления по адресу: 443009, г.Самара, ул.Земеца,18;

- путем заполнения формы в Личном кабинете на официальном сайте ЕТО, по ссылке https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/personal.

Подразделением ЕТО, ответственным за работу с заявками и(или) запросами, является отдел главного энергетика. Контакты ответственных сотрудников размещены в разделе 6 Стандартов, опубликованы на сайте ЕТО, по ссылке https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

Шаблоны заявок, требования к составу и содержанию документов, прилагаемых к заявкам, опубликованы на официальном сайте ЕТО, по ссылке https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/.

При отсутствии полного пакета документов ответственный сотрудник в течение 3 (трёх) рабочих дней после дня поступления заявки и (или) запроса направляет официальное уведомление Заявителю, обеспечивает взаимодействие с Заявителем, может оказать консультационную поддержку по заполнению заявки, формированию пакета документов.

10.2. Не допускается отказ со стороны ЕТО заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплоснабжающих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, и которая находится в зоне эксплуатационной ответственности ЕТО.

10.3. Порядок выдачи технических условий.

Правообладатели земельных участков, а также органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных статьей 39.11 Зе-

мельного кодекса Российской Федерации, вправе обратиться в ЕТО с запросом о предоставлении технических условий.

Полученные запросы рассматриваются ответственным сотрудником.

При наличии полного пакета документов ответственный сотрудник направляет заявителю в течении 14 (четырнадцать) календарных дней с даты поступления запроса ТУ либо мотивированный отказ в случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения.

При отсутствии технической возможности подключения заявитель может обратиться к ЕТО за предварительной оценкой условий по созданию технической возможности (ПКУ). ЕТО в этом случае вправе выдать заявителю ПКУ. Срок выдачи ПКУ составляет 7 (семь) рабочих дней со дня поступления обращения.

За 1 (один) месяц до наступления предполагаемого срока прекращения обязательств по выданным ТУ ответственный сотрудник связывается с заявителем и сообщает о необходимости подачи заявки на подключение или прекращении обязательств по резервированию нагрузки в отношении данного объекта заявителя.

10.4. Порядок рассмотрения заявок на подключение и заключение договора.

10.4.1. Рассмотрение заявок на подключение.

Полученные заявки на подключение рассматриваются ответственными сотрудниками. Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения заявителем ТУ.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

В случае отсутствия технической возможности ответственный сотрудник в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления обращения направляет Заявителю письмо с предложением выбрать один из следующих вариантов подключения:

- подключение будет осуществлено за плату, установленную в индивидуальном порядке, без внесения изменений в инвестиционную программу ЕТО и с последующим внесением соответствующих изменений в схему теплоснабжения в установленном порядке;

- подключение будет осуществлено после внесения изменений, необходимых для создания технической возможности, в инвестиционную программу ЕТО и в схему теплоснабжения в установленном порядке.

В случае, если в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Заявителем письма с предложением выбрать один из возможных вариантов подключения, от Заявителя не поступил ответ о выборе варианта подключения и не поступил отказ от подключения, ответственный сотрудник письменно уведомляет Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней о приостановлении работ по заявке.

В случае поступления в установленный срок сообщения заявителя о выборе варианта подключения, дальнейший порядок подключения определяется в зависимости от выбранного варианта подключения с учетом требований действующего законодательства.

При выявленном отсутствии технической возможности подключения в зависимости от выбранного варианта подключения ЕТО:

инициирует обращение в федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на реализацию государственной политики в сфере теплоснабжения, или орган местного самоуправления с предложением о включении в утвержденную или подлежащую утверждению схему теплоснабжения мероприятий по обеспечению технической возможности подключения к системе теплоснабжения объекта заяви-

теля или проводит окончательный расчет стоимости подключения с учетом компенсации затрат на создание технической возможности.

10.4.2. Порядок заключения договора:

По договору о подключении ЕТО принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления подключения.

Договор о подключении направляется в адрес Заявителя одним из следующих способов:

При поступлении заявки на подключение от Заявителя путем заполнения web-формы на официальном сайте – подписанный со стороны ЕТО договор направляется в виде электронного документа на электронный адрес Заявителя.

При поступлении заявки на подключение от Заявителя в бумажном виде – подписанный со стороны ЕТО договор передается Заявителю нарочно или путем направления заказного письма с уведомлением на почтовый адрес Заявителя.

Подписанный со стороны ЕТО договор о подключении в 2-х экземплярах направляется Заявителю не позднее 30 рабочих дней с момента поступления заявки на подключение, за исключением случаев:

- когда для осуществления подключения требуется письменное согласие смежной сетевой организации на подключение объекта через принадлежащие ей тепловые сети или источники тепловой энергии;
- когда Заявителем выбран вариант обеспечения технической возможности посредством внесения изменений в схему теплоснабжения.

В случае если для осуществления подключения требуется письменное согласие смежной сетевой организации на подключение объекта через принадлежащие ей тепловые сети или источники тепловой энергии срок направления оферты договора о подключении увеличивается соразмерно сроку ответа смежной сетевой организации.

В случае выбора Заявителем варианта обеспечения технической возможности посредством внесения изменений в схему теплоснабжения, срок направления оферты договора о подключении увеличивается соразмерно сроку принятия решения о внесении изменений в схему теплоснабжения.

В случае, если в течение 10 (десяти) рабочих дней после направления ЕТО оферты договора от Заявителя не поступит подписанный экземпляр договора о подключении, либо уведомление о намерении заключить указанный договор на иных условиях с приложением к указанному договору протокола разногласий, либо уведомление об отказе от подписания указанного договора, ответственный сотрудник напоминает Заявителю о необходимости направить в адрес ЕТО указанную информацию.

В случае, если в течение 30 (тридцати) дней с момента направления ЕТО оферты договора о подключении от Заявителя не получен подписанный экземпляр договора о подключении, либо уведомление о намерении заключить указанный договор на иных условиях с приложением к указанному договору протокола разногласий, либо уведомление об отказе от подписания указанного договора, ответственный сотрудник аннулирует заявку на подключение и уведомляет об этом Заявителя в течение 3 (трех) рабочих дней.

При поступлении в адрес ЕТО протокола разногласий к договору о подключении, ответственный сотрудник в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет согласованный протокол разногласий или протокол урегулирования разногласий. Заявителю рекомендуется направлять протокол разногласий с обоснованием предлагаемых изменений в договор.

При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок, заявитель вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

10.4.3. Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

- перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;
- срок подключения;
- размер платы за подключение;
- порядок и сроки внесения заявителем платы за подключение;
- размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;
- местоположение точек подключения;
- условия и порядок подключения внутриплощадочных и (или) внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к системе теплоснабжения;
- обязательства заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;
- ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении.

Типовая форма договора опубликована на официальном сайте ЕТО по адресу: https://www.samspace.ru/products/services/peredacha_energii/ в разделе: «Потребителям энергоресурсов».

10.4.4. Срок договора о подключении.

Нормативный срок подключения не может превышать 18 месяцев со дня заключения договора о подключении, если более длительные сроки не указаны в заявке Заявителя.

В случае если в схеме теплоснабжения и в соглашении об исполнении схемы 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 лет.

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

10.4.5. Особые случаи.

Заявитель имеет право самостоятельного выполнения мероприятий (в том числе технических) по подключению за границами принадлежащего ему земельного участка, а в случае подключения многоквартирного дома – за пределами сетей инженерно – технического обеспечения дома. Уведомление о намерении воспользоваться указанным правом должно быть направлено в адрес ЕТО одновременно с подачей заявки на подключение.

В этом случае ЕТО и Заявитель заключают договор о подключении, в котором, в том числе предусматриваются обязанности Заявителя:

- согласовать с ЕТО проектную документацию;
- обеспечить возможность контроля со стороны ЕТО хода и качества работ (в том числе скрытых);
- передать ЕТО в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения (тепловую сеть).

Заявитель имеет право осуществить подключение к системе теплоснабжения путем перераспределения в свою пользу мощности, используемой другими лицами. Возможность уступки между сторонами определяет ЕТО при оценке технической возможности подключения. Уступка возможна только при наличии согласия лица, использующего мощность на момент обращения за уступкой. В указанных случаях стоимость подключения заявителя определяется в индивидуальном порядке.

10.4.6. Порядок определения платы за подключение.

Плата за подключение к системам теплоснабжения устанавливается по соглашению ЕТО и Заявителя.

ЕТО публикует в сети "Интернет" размер платы за подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения на сайте ЕТО по адресу http://samspase.ru/products/services/peredacha_energii/.

Размер платы за подключение рассчитывается аналогично принципам расчета платы за подключение на единицу мощности подключаемой нагрузки, указанным в приказе ФСТ России от 13 июня 2013 г. № 760-э "Об утверждении методических указаний по расчету регулируемых цен (тарифов) в сфере теплоснабжения", и дифференцируется по категориям заявителей, величине подключаемой нагрузки, типу и диаметру прокладки тепловых сетей, строительство которых необходимо для осуществления подключения, а также исходя из необходимости строительства тепловых пунктов и наличия этапов подключения (наличия нескольких последовательно подключаемых объектов в одной заявке на подключение).

Установлены следующие категории Заявителей.

- Юридические лица;
- Застройщики объектов жилой недвижимости (в том числе со встроенными нежилыми помещениями);
- Застройщики коммерческой недвижимости и объектов промышленного назначения;
- Застройщики объектов социального назначения, передаваемых в государственную собственность;
- Индивидуальные предприниматели и физические лица.

ЕТО является плательщиком налога на добавленную стоимость.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, не требующего мероприятий по строительству или реконструкции тепловой сети или источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения Заявителя, ЕТО осуществляет подключение к системам теплоснабжения по стоимости, определенной исходя из подключаемой нагрузки и платы за подключение, обеспечивающей компенсацию издержек на проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

При наличии технической возможности подключения к системе теплоснабжения и осуществлении подключения, требующего мероприятий по строительству или реконструкции тепловой сети или источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения Заявителя, ЕТО осуществляет подключение к системам теплоснабжения по стоимости, определенной исходя из подключаемой нагрузки и платы за подключение, обеспечивающей компенсацию издержек на строительство или реконструкцию тепловой сети или источников тепловой энергии от точки присоединения до точки подключения Заявителя, проведение организационных мероприятий по согласованию и контролю подключения.

Плата за подключение может быть сформирована с учетом цены подключения на сопоставимых рынках, если таковые есть.

В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения ЕТО осуществляет расчет платы, обеспечивающей компенсацию расходов ЕТО на создание технической возможности в соответствии с укрупненным сметным расчетом расходов на строительство и реконструкцию источников теплоснабжения, а также реконструкцию существующей тепловой сети.

ЕТО производит расчет платы за подключение в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Стандарта и направляет его Заявителю в составе оферты договора. Заявитель вправе представить мотивированные разногласия о стоимости договора. В случае если Заявитель и ЕТО не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 – 12 статьи 14 Федерального закона "О теплоснабжении", а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 г. N 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

В случае если стороны договора о подключении не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения при отсутствии технической возможности подключения к системе теплоснабжения, в состав платы за подключение, устанавливаемой органом регулирования, включаются средства для компенсации регулируемой организации расходов, подлежащих учету при установлении индивидуальной платы за подключение (в том числе средства на строительство и реконструкцию источников теплоснабжения, а также реконструкцию существующей тепловой сети).

10.5. Порядок исполнения договора, проверки выполнения условий подключения и оформление акта о подключении.

ЕТО обязана:

- осуществить действия по созданию (реконструкции, модернизации) тепловых сетей до точек подключения и (или) источников тепловой энергии, а также по подготовке тепловых сетей к подключению объекта и подаче тепловой энергии не позднее установленной договором о подключении даты подключения;
- принять предложения о внесении изменений в договор о подключении либо отказать в их принятии в течение 30 календарных дней со дня получения предложения заявителя при внесении изменений в проектную документацию на подключаемый объект;
- проверить выполнение заявителем условий подключения и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течение 5 рабочих дней со дня получения от заявителя уведомления о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя. По итогам проверки составить и подписать акт о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя;
- осуществить, не позднее установленной договором о подключении даты подключения (но не ранее подписания акта о готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта к подаче тепловой энергии и теплоносителя), действия по подключению к сети инженерно-технического обеспечения внутриплощадочных или внутридомовых сетей и оборудования подключаемого объекта (если эта обязанность в соответствии с договором о подключении возложена на исполнителя) или направить уведомление о необходимости указанных действий в адрес заявителя.

ЕТО имеет право:

- участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения (при выполнении работ силами Заявителя);
- изменять дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если заявитель не предо-

ставил ЕТО в установленные договором на подключение сроки возможность осуществить проверку готовности внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению и подаче тепловой энергии и опломбирование установленных приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах. При этом дата подключения не может быть позднее исполнения заявителем указанных обязательств.

Заявитель обязан:

- выполнить установленные в договоре о подключении условия подготовки внутриплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению;
- представить ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и о сетях инженерно-технического обеспечения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий;
- направить ЕТО предложение о внесении изменений в договор о подключении в случае внесения изменений в проектную документацию на строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта, влекущих изменение указанной в договоре о подключении нагрузки;
- обеспечить доступ исполнителя для проверки выполнения условий подключения и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах;
- внести плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

Заявитель имеет право получить в случаях и в порядке, которые установлены договором о подключении, информацию о ходе выполнения предусмотренных указанным договором мероприятий по созданию (реконструкции) тепловых сетей.

ЕТО осуществляет контроль за выполнением мероприятий по подключению без взимания дополнительной платы.

10.6. Особенности заключения договора теплоснабжения по завершению действий по подключению объекта к системе теплоснабжения.

В случае подключения Заявителя к источнику тепловой энергии непосредственно или через тепловую сеть, которая принадлежит ЕТО или Заявителю, и при условии, что к такой тепловой сети не присоединены иные потребители, договор о подключении включает обязательства сторон по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

Стороны договора о подключении, за исключением случая, предусмотренного в предыдущем абзаце настоящего Стандарта, вправе по соглашению сторон включить в него обязательства по заключению договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

После подписания акта о подключении Заявитель направляет в адрес ЕТО дополнительную документацию для заключения договора теплоснабжения, предусмотренную Правилами № 808, и опубликованную на официальном сайте ЕТО по адресу http://samSPACE.ru/products/services/peredacha_energii/.

В течение 10 рабочих дней после получения полного комплекта документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, ответственный сотрудник направляет оферту договора теплоснабжения и сообщает контактную информацию сотрудников, ответственных за заключение и сопровождение договора теплоснабжения.

10.7. Восстановление (переоформление) ранее выданных условий подключения.

Восстановление (переоформление) условий подключения осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО с заявлением о переоформлении условий подключения.

Заявитель и ЕТО в целях переоформления условий подключения, заключают договор о восстановлении (переоформлении) условий подключения к системе теплоснабжения.

Срок проведения мероприятий составляет 30 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения. Срок проведения мероприятий составляет 20 календарных дней со дня получения заявления о переоформлении условий подключения, если Заявителем в целях переоформления условий подключения была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель в целях переоформления условий подключения обязан компенсировать ЕТО затраты на восстановление (переоформление) документов на основании заключенного договора. При этом размер компенсации указанных затрат не может превышать 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления (переоформления) условий подключения.

11. Адрес размещения и перечень документов по теплоснабжению и для подключения к системе теплоснабжения.

На Сайте ЕТО: http://samspace.ru/products/services/peredacha_energii/ в разделе «Потребителям энергоресурсов» размещены следующие документы:

- Общая информация по теплоснабжению;
- Информация о закупках для передачи теплоэнергии;
- Перечень документов при подключении к системам теплоснабжения;
- Типовой Договор на отопление;
- Типовой Договор на техприсоединение к системам теплоснабжения;
- Форма Акта разграничения ответственности при подключении к системе теплоснабжения;
- Форма Заявки на техприсоединение к системам теплоснабжения;
- Форма Технических Условий на подключение к системам теплоснабжения.