



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «СамРЭК»

А.В. Гадалин

2021 г.

СТАНДАРТЫ

качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией Обществом с ограниченной ответственностью «СамРЭК-Эксплуатация» потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения городского округа Новокуйбышевск Самарской области

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).....	7
5. Правила ценообразования.....	7
6. Порядок организации обслуживания потребителей.....	8
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.....	13
8. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учета.....	13
9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями.....	16
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	16
Приложение № 1. Формы договоров теплоснабжения.....	19
Приложение № 2. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения.....	20
Приложение № 3. Сведения, необходимые для выдачи технических условий.....	23
Приложение № 4. Сведения, необходимые для заключения договора о подключении.....	24
Приложение № 5. Формы заявлений.....	26

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «СамРЭК-Эксплуатация» (далее – Компания, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении" в связи с отнесением распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2020 года № 2726-р городского округа Новокуйбышевск Самарской области к ценовой зоне теплоснабжения и в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Компании.

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 городском округе Новокуйбышевск, на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

1.4. Реализация разделов 2 – 9 Стандартов полностью или частично может осуществляться ЕТО с привлечением третьих лиц на основании гражданско – правовых договоров.

1.5. Термины и определения.

Заявитель – лицо, имеющее намерение подключить объект к системе теплоснабжения, а также теплоснабжающая или теплосетевая организация в случае, если для подключения требуется создание и (или) модернизация (реконструкция) технологически связанных (смежных) тепловых сетей или источников тепловой энергии в целях изменения их тепловой мощности для обеспечения требуемой заявителем тепловой нагрузки.

Исполнитель – Общество, владеющее на праве собственности или ином законном основании тепловыми сетями и (или) источниками тепловой энергии, к которым непосредственно или через тепловые сети и (или) источники тепловой энергии иных лиц осуществляется подключение.

Подключаемый объект – здание, строение, сооружение или иной объект капитального строительства, на котором предусматривается потребление тепловой энергии, тепловые сети или источник тепловой энергии.

Точка подключения – место присоединения подключаемого объекта к системе теплоснабжения.

Подключение к системе теплоснабжения – совокупность организационных и технических действий, дающих возможность подключаемому объекту потреблять тепловую энергию из 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" и Правилами подключения (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 05.07.2018 № 787) (далее – Правила) 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.

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

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

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

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии формой договора, установленной Приложением № 1 к настоящим Стандартам.

2.3. Договор теплоснабжения между единой теплоснабжающей организацией 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 единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет единой теплоснабжающей организации 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 (Приложение № 2 к настоящим Стандартам, далее – Перечень).

Заявка может быть подана непосредственно в офисе Компании, расположенном по адресу, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов или направлена по почте (с приложением

необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов.

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. настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 рабочих дней с момента получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

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

2.8. 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 единая теплоснабжающая организация по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомляет заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

2.9. 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 единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением договоров, заключенных в соответствии с частями 2.1 – 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10, частью 9 статьи 23 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.

Договор теплоснабжения, заключенный с единой теплоснабжающей организацией в течение переходного периода, вступает в силу со дня окончания переходного периода.

Договор оказания коммунальных услуг, договор ресурсоснабжения, заключенный в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме или жилого дома коммунальной услуги, 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 Компании, данные которого указаны в разделе 6 настоящих стандартов.

3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами

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

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

Счета на оплату тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя направляются ЕТО потребителям тепловой энергии различными способами, в том числе почтовым отправлением по адресу потребителя для получения юридически значимых сообщений, а также в электронном виде путем направления сообщения на электронную почту потребителя, указанную в заключенном договоре теплоснабжения.

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.

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 поданной – принятой тепловой энергии за фактически принятое 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, 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 Российской Федерации 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 единой теплоснабжающей организации 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 единой теплоснабжающей организации 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 способом, предусмотренным действующим законодательством.

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

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 ООО «СамРЭК-Эксплуатация» по адресу <http://samrec-x.ru/>, не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении 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. Правила ценообразования.

5.1. Цена на тепловую энергию (мощность) в первом и во втором полугодии 2021 года, до момента окончания переходного периода, определяется равной тарифу на тепловую энергию (мощность), установленному приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области от 10.12.2020 г. №693 для соответствующих категорий (групп) потребителей на соответствующий период.

5.2. С даты окончания переходного периода и далее на период до даты достижения равенства предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), установленного приказом Департамента ценового и тарифного регулирования Самарской области, и тарифа на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, действующего на дату окончания переходного периода, согласно п.2 статьи 23.6. Федерального закона от 27.07.2010 N 190-ФЗ "О теплоснабжении" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021), тариф на тепловую энергию (мощность) устанавливается равным тарифу, действующему на дату окончания переходного периода.

С даты, когда цена на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, достигнет равенства с предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), установленным

органом регулирования на соответствующий период, цена будет определяться приказом органа регулирования об утверждении предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в ценовой зоне теплоснабжения в муниципальном образовании городском округе Новокуйбышевск на соответствующий период.

5.3. Цена на тепловую энергию (мощность) для потребителей подлежит опубликованию на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <http://samrec-x.ru/> не позднее 20 декабря года, предшествующего очередному календарному году. Опубликованная информация содержит цены на тепловую энергию (мощность) для потребителей с указанием применяемой календарной разбивки (дату введения в действие цены и дату окончания действия цены).

5.4. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) устанавливаются в соответствии с решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в муниципальном образовании "Городской округ Новокуйбышевск".

6. Порядок организации обслуживания потребителей

Порядок организации обслуживания потребителей определяет:

□ порядок очного и заочного обслуживания потребителей, включая перечень офисов очного обслуживания с указанием адресов и часов работы, номеров телефонов, адреса электронной почты, предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;

□ требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения 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 в офисах Компании.

Офис Компании расположен по адресу: г. Самара, Московское шоссе, 55, 2 этаж, оф. 216

Часы работы: пн – чт: 08:00 – 17:00 пт 08:00-16:00 (Обед 12:00 - 12:48) сб, вс: выходной.

Номер телефона офиса Компании: 8 (846) 212-02-76.

На информационных стендах в офисах Компании в общем доступе расположены материалы ознакомительного характера (шаблоны договоров, шаблоны заявлений, примеры заполнения заявлений, договоров и другая справочная информация).

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

6.1.2. Заочное обслуживания потребителей

Заочное обслуживание потребителей осуществляется по следующим основным каналам обслуживания: телефонная связь, сайт Компании в сети "Internet", 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;
- информация о сайте и контактных телефонах ЕТО размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.).

Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса.

Потребители могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации и (или) передачи показаний индивидуальных приборов учета.

Телефонная связь:

Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с потребителями, указываются на счетах на оплату, информационных стендах, размещенных в офисе Компании, а также указываются на сайте Компании в сети "Internet".

Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков потребителей в часы работы соответствующего подразделения Компании.

В случае обращения потребителя по телефону для получения информации о состоянии расчетов, уточнения количества проживающих и иной информации, которая носит конфиденциальный характер, потребитель обязан представиться, назвать номер лицевого счета и (или) адрес объекта теплоснабжения.

Телефон Компании: 8 (846) 212-02-76.

Другие контактные данные Компании:

□ Прием обращений при возникновении аварии на тепловых сетях и (или) теплопотребляющих установках: 8 (846) 212-02-74;

□ Прием обращений при обнаружении отклонений значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении за пределы их разрешенных отклонений 8 (846) 212-02-74;

□ По прочим вопросам (оформление и изменение договорных отношений; начисление и оплата по договору; технические вопросы; электронный документооборот) 8 (846) 212-02-76.

Часы работы: пн.-чт. с 8.00 до 17.00, пт. с 8.00 по 16.00, обед с 12.00 по 12.48.

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителем ответа по телефону с момента соединения до момента ответа сотрудника не должно превышать 15 минут.

Факс: 8 (846) 212-02-76

Обслуживание посредством сайта Компании в сети "Internet" основывается на следующих принципах:

- доступность информации;
- достоверность представленной информации;
- обязательное реагирование на вопросы потребителей;
- логичность структуры сайта и его разделов.

Адрес сайта Компании в сети "Internet": Интернет – сайт: <http://samrec-x.ru/>.

Электронная почта:

В компании существует адрес электронной почты samaraexp@samrec.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. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места, порядок общения с потребителями)

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

- сотрудники Компании, очно взаимодействующие с потребителем, по первому требованию потребителя должны сообщить необходимую информацию о своём Ф.И.О. и должности в Компании;

- речь сотрудников Компании вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Компании 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;

- внешний вид сотрудников Компании, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной;

- Сотрудники Компании, обслуживающие потребителей должны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе (напитков, продуктов питания, фотографий, открыток, посуды, косметики, лекарств и др.).

- Среднее за календарный месяц предельное время обслуживания потребителей не превышает 30 минут.

6.3. Типовой алгоритм обслуживания потребителя

Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

Потребителю на информационных стендах или посредством личного контакта с сотрудником центра очного обслуживания Компании обеспечивается возможность ознакомления с информацией о работе Компании 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 Компанией, а также о параметрах непрерывности и качества теплоснабжения потребителей.

При обращении потребителя специалист Компании должен:

- 1) в вежливой форме поприветствовать потребителя;
- 2) идентифицировать потребителя (за исключением консультаций по общим вопросам, не затрагивающим исполнения договора теплоснабжения, внесения платы по договору (лицевому счету), запроса на письменный ответ);

- 3) сотрудник Компании, в рамках своей компетенции, консультирует потребителей по широкому кругу вопросов, в том числе:

- по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора теплоснабжения;

- предлагает потребителю информационные материалы по теме обращения;

- принимает от потребителя документы для рассмотрения другими специалистами Компании;

□ выдает потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоры теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;

□ принимает запросы, заявления и иные обращения потребителей, ответ на которые предоставляется Компанией в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

По окончании обработки запроса потребителя сотрудник Компании благодарит потребителя за обращение и завершает обслуживание.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:

- 1) прием звонка сотрудником Компании;
- 2) предоставление сотрудником Компании информации по запросу потребителя.

Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник Компании извещает потребителя о том, что Компания 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 и локальными нормативными актами Компании.

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, 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 с даты направления заявки.

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.

У потребителя имеется возможность обращения в Компанию следующими способами:

По телефону: 8 (846) 212-02-76

Посредством факса: 8 (846) 212-02-76

Посредством электронной почты: samrecexp@samrec.ru.

Через сайт Компании в сети "Internet": <http://samrec-x.ru/>.

Путем направления письменного обращения на адрес Компании для получения письменных отправок: г. Самара, Московское шоссе, 55, 2 этаж, оф. 216.

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;
- ☐ Анкетирование потребителей;
- ☐ Анализ обращений потребителей с претензией к качеству обслуживания;
- ☐ Обратная связь от сотрудников.

Ежегодно сотрудники компании, непосредственно контактирующие с потребителями, проходят внутреннее обучение с последующим тестированием, посвящённое правилам общения с потребителем и направленное на повышение уровня качества обслуживания потребителей. В случае возникновения проблемных ситуаций, а также в случаях иной производственной необходимости, в Компании проводится обучение сотрудников по вопросам обслуживания потребителей.

Оценка качества обслуживания потребителей проходит в Компании на регулярной основе (не реже раза в год). При этом основной акцент делается на следующих показателях: основные причины обращений и количество обращений по отношению к прошлому периоду.

Указанные выше данные используются для составления плана мероприятий, направленного на снижение числа обращений потребителей по вопросам качества обслуживания.

Также в Компании проводится оценка уровня удовлетворённости потребителей путем письменного и устного анкетирования. Сбор информации для расчета уровня удовлетворённости потребителей производится собственными силами Компании, путем проведения опросов.

6.6. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов)

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Компании обязаны: учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; 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.

В случае если по итогам очного или заочного обслуживания у потребителя остались претензии, жалобы, предложения и отзывы о работе Компании (сотрудника Компании)

соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.4 настоящих Стандартов.

7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией 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 единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящих Стандартов.

Потребителям Компании 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 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 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 единую теплоснабжающую организацию 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, единая теплоснабжающая организация осуществляет осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки.

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 единой теплоснабжающей организации (либо уполномоченной ею организацией) и коммерческих узлов учета потребителей, с использованием

автоматизированной информационно – измерительной системы коммерческого учета тепловой энергии и теплоносителя (далее – АИИС), 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. Снятие и прием показаний приборов (узлов) учета, подключенных к АИИС единой теплоснабжающей организации, осуществляется ЕТО самостоятельно и дистанционно с использованием такой системы, при этом потребителю предоставляется доступ к данным такой АИИС в режиме "онлайн". Отчет показаний приборов с посуточной разбивкой и накопительным итогом по состоянию на отчетную дату месяца, выгруженный из АИИС, принадлежащей ЕТО, направляется данной организацией (либо уполномоченной ею организацией) в адрес потребителя одновременно с актом поданной – принятой тепловой энергии и горячей воды.

8.3. 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.

8.4. Если узлы учета потребителя, не подключены к АИИС ЕТО, либо если АИИС в течение периода более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчетном месяце была неработоспособна (не осуществляла передачу данных с приборов учета из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных, каналобразующего оборудования и/или повреждений линий (каналов) связи), то потребитель осуществляет следующие действия.

- Снимает показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя:

с 23 – го по 25 – е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное;

до 1 – го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, если иные сроки не установлены договором или законодательством Российской Федерации.

- Оформляет 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;

- Направляет 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 данных показаний приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя несет потребитель. 8.5. Единая теплоснабжающая организация (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 энергии не допущен в эксплуатацию;
- учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия государственной поверки;
- по другим предусмотренным законом основаниям.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. Потребитель обеспечивает беспрепятственный доступ представителей ЕТО или представителей организации, 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.

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

8.10. При выходе узла учета 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, 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 теплопотреблении за соответствующий расчетный период.

8.11. Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются по заявке потребителя в соответствии с порядком и требованиями Правил № 1034.

8.12. Составление ЕТО актов проверки приборов учета, в том числе акта ввода в эксплуатацию, допускается на электронном носителе (при использовании в работе специализированных информационных систем) с возможностью подписи представителя потребителя в таком акте при помощи аналога собственноручной подписи (стилуса), если соглашение об этом достигнуто с потребителем. При этом по требованию одной из сторон, участвующей в подготовке такого акта, другая сторона обязана предоставить такой акт, распечатанный на бумажном носителе.

9. Порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя отдельно по видам потребления и обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями

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

10.1. Подключение (технологическое присоединение) осуществляется в следующем порядке:

- получение Заявителем у Исполнителя технических условий подключения на основании запроса об определении технической возможности и предоставлении технических условий подключения объекта;
- получение Заявителем у Исполнителя условий подключения (технологического присоединения) на основании заявки на подключение к системе теплоснабжения;
- заключение договора о подключении к системе теплоснабжения;
- исполнение сторонами условий договора о подключении;
- подключение объекта к системе теплоснабжения и подписание сторонами акта о подключении объекта к системе теплоснабжения, содержащего информацию о разграничении балансовой принадлежности тепловых сетей и разграничении эксплуатационной ответственности сторон.

10.2 Порядок получения технических условий подключения.

10.2.1. Направление органом местного самоуправления или правообладателем земельного участка (Заявителем) письменного запроса об определении технической возможности и предоставлении технических условий подключения к сетям теплоснабжения на имя исполнительного директора ООО «СамРЭК-Эксплуатация» с приложением всех необходимых документов согласно приложению 3.

10.2.2. Запрос и документы, предусмотренные пунктом 10.2.1, представляются:

- в бумажном виде нарочно по адресу: г. Самара, Московское шоссе, 55, 2 этаж, оф. 216;
- в бумажном виде путем направления почтового отправления по адресу: г. Самара, Московское шоссе, 55, 2 этаж, оф. 216;
- путем направления письма на электронную почту samrecexp@samrec.ru

10.2.3. Общество рассматривает полученные документы в течение 14 рабочих дней с даты получения запроса.

10.2.4. По результатам рассмотрения запроса Общество принимает решение о предоставлении технических условий либо предоставляет мотивированный отказ в выдаче указанных условий при отсутствии технической возможности подключения строящегося (реконструируемого) объекта капитального строительства.

10.2.5. Техническая возможность подключения определяется.

- наличием резерва пропускной способности тепловых сетей, обеспечивающего передачу необходимого объема тепловой энергии, теплоносителя;
- наличием резерва тепловой мощности источников тепловой энергии.

10.2.6. Отсутствие на момент запроса указанных в п. 10.2.5. резервов является основанием для отказа в выдаче технических условий, за исключением случаев, когда устранение этих

ограничений учтено в инвестиционных программах организаций, осуществляющих эксплуатацию тепловых сетей и источников тепловой энергии.

10.2.7. Обязательства Исполнителя, выдавшего технические условия, по обеспечению подключения объекта капитального строительства к сетям теплоснабжения Общества в соответствии с такими техническими условиями прекращаются в случае, если в течение 1 года с даты получения технических условий Заявитель не определит необходимую ему подключаемую нагрузку и не обратится с заявкой на подключение объекта капитального строительства к сетям теплоснабжения.

10.3. Порядок заключения договора о подключении к системе теплоснабжения.

10.3.1. Подключение к системам теплоснабжения Общества осуществляется на основании договора о подключении к системам теплоснабжения.

По договору о подключении Исполнитель обязуется осуществить подключение, а Заявитель обязуется выполнить действия по подготовке объекта к подключению и оплатить услуги по подключению.

10.3.2. Основанием для заключения договора о подключении является подача Заявителем заявки на подключение к системе теплоснабжения в случаях:

- необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности;
- увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;
- реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.

10.3.3. Для заключения договора о подключении Заявитель направляет на бумажном носителе заявку на подключение к системе теплоснабжения Общества.

10.3.4. Заявка должна быть оформлена и содержать в себе информацию в соответствии с приложением 4.

10.3.5. При несоответствии Заявки требованиям, предусмотренным пунктом 10.3.4, ООО «СамРЭК-Эксплуатация» в течение 3 рабочих дней со дня получения Заявки направляет официальное уведомление в адрес Заявителя о предоставлении недостающих сведений и документов.

10.3.6. Заявитель обязан предоставить недостающие документы и сведения в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления.

10.3.7. В случае непредставления Заявителем недостающих документов и сведений в течение указанного в пункте 10.3.6 настоящего Регламента срока, ООО «СамРЭК-Эксплуатация» вправе аннулировать Заявку, уведомив об этом Заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании Заявки.

10.3.8. В случае отсутствия замечаний к Заявке, ООО «СамРЭК-Эксплуатация» при наличии технической возможности подключения (которая определяется наличием резерва пропускной способности тепловых сетей и наличием резерва тепловой мощности источников тепловой энергии) в срок не более 20 рабочих дней со дня получения Заявки, производит подготовку проекта Договора о подключении и направляет его Заявителю в 2 экземплярах.

10.3.9. Заявитель в течение 10 рабочих дней со дня получения подписанного проекта Договора о подключении подписывает оба экземпляра проекта Договора о подключении и

направляет 1 экземпляр в адрес ООО «СамРЭК-Эксплуатация». В случае несогласия с проектом Договора о подключении, Заявитель в течение 10 рабочих дней с даты получения проекта Договора о подключении направляет в адрес ООО «СамРЭК-Эксплуатация» протокол разногласий.

10.3.10. При направлении Заявителем мотивированного отказа от подписания проекта Договора о подключении в редакции ООО «СамРЭК-Эксплуатация» и (или) протокола разногласий, ООО «СамРЭК-Эксплуатация» в течение 10 рабочих дней со дня получения:

- рассматривает представленные Заявителем документы;
- направляет Заявителю, подписанный со стороны ООО «СамРЭК-Эксплуатация» протокол разногласий либо осуществляет подготовку протокола согласования разногласий (в случае полного / частичного отклонения условий, предложенных Заявителем).

10.4. Завершение технологического присоединения

10.4.1. После исполнения обязательств по Договору о подключении в установленном законодательством РФ порядке (до начала подачи тепловой энергии, теплоносителя) Заявитель обращается в ООО «СамРЭК-Эксплуатация» с целью заключения договора теплоснабжения.

10.4.2. ООО «СамРЭК-Эксплуатация» производит заключение договора теплоснабжения с Заявителем в установленном законодательством РФ порядке, в течение 20 рабочих дней с даты получения заявки на заключение договора теплоснабжения.

10.4.3. ООО «СамРЭК-Эксплуатация» после исполнения Договора о подключении, включая условия подключения, со стороны Заявителя и ООО «СамРЭК-Эксплуатация», производит оформление Акта о подключении.

10.4.4. ООО «СамРЭК-Эксплуатация»:

- направляет Заявителю Акт о подключении на подписание любым способом, позволяющим подтвердить факт его получения;
- производит контроль подписания и получения одного экземпляра Акта о подключении со стороны Заявителя.

10.4.5. Заявитель производит подписание Акта о подключении Объекта к системе теплоснабжения в течение 5 рабочих дней с даты его получения или направляет в ООО «СамРЭК-Эксплуатация» мотивированный отказ от подписания Акта в письменной форме в указанный в настоящем пункте срок. В случае, если в указанный срок Заявителем не будет направлен мотивированный отказ, Акт считается подписанным со стороны Заявителя без замечаний.

10.4.6. Порядок определения платы за подключение.

Плата за подключение к системам теплоснабжения устанавливается по соглашению единой теплоснабжающей организации и Заявителя.

Единая теплоснабжающая организация публикует в сети "Internet" размер платы за подключение (технологическое присоединение) к системе теплоснабжения на сайте ЕТО по адресу <http://samrec-x.ru/информация/>.

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 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).

Единая теплоснабжающая организация 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 единая теплоснабжающая организация 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).

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Обществом с ограниченной ответственностью «СамРЭК-Эксплуатация»
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
городского округа Новокуйбышевск Самарской области

Формы договоров теплоснабжения

Формы договоров размещены на официальном сайте <http://samrec-x.ru/>

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Обществом с ограниченной ответственностью «СамРЭК-Эксплуатация»
Потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
городского округа Новокуйбышевск Самарской области

Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения

1. Перечень документов, предоставляемых для заключения договоров в области теплоснабжения / теплоснабжения и поставки горячей воды с Теплоснабжающей организацией для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (за исключением исполнителей коммунальных услуг) и граждан – потребителей (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению и горячему водоснабжению).

1.1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов;

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

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

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

1.5. 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;

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

1.7. В целях корректного оформления договора необходимо предоставить следующие документы (при наличии):

□ документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (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).

2. Перечень документов, предоставляемых ЕТО для заключения договоров теплоснабжения исполнителем коммунальных услуг.

Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов;

□ Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе и присвоении ИНН/КПП;

□ Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

□ Документы, подтверждающие полномочия лица, подписывающего заявление и договор от имени заявителя (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);

□ Лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами – для управляющих организаций;

□ Документы, подтверждающие наличие у потребителя обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме и по предоставлению соответствующей коммунальной услуги потребителям, пользующимся помещениями в многоквартирном доме (при наличии такой обязанности), или обязанности по содержанию общего имущества в многоквартирном доме в случае заключения договора в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме:

□ Для Управляющей организации:

○ если собственниками помещений в многоквартирном доме в качестве способа управления выбрано управление Управляющей организацией, – протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление Управляющей организацией, и протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации в лице той Управляющей организации, которая обращается с заявкой (офертой), а также договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен); ○ если Управляющая организация выбрана по конкурсу органом местного самоуправления – протокол открытого конкурса по выбору Управляющей организации и (или) договор управления многоквартирным домом (если таковой заключен); ○ если Управляющая организация привлечена для управления многоквартирным домом товариществом или кооперативом, – протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о выборе Управляющей организации, и (или) договор управления многоквартирным домом, заключенный между товариществом или кооперативом и Управляющей организацией.

□ Для товарищества собственников жилья или кооператива:

○ протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, в котором создано товарищество, или протокол общего собрания членов кооператива, в которых зафиксировано (отражено) решение о выборе в качестве способа управления многоквартирным домом управление соответственно товариществом или кооперативом; ○ устав товарищества или кооператива;

□ Документы, подтверждающие факт подключения (технологического присоединения) многоквартирного дома (жилого дома) в установленном порядке к централизованным сетям инженерно – технического обеспечения, по которым осуществляется подача соответствующего вида коммунального ресурса, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере теплоснабжения: акты о подключении, присоединении, технические условия с отметкой об их исполнении, наряды-допуски теплоснабжающих организаций.

Если подключение (технологическое присоединение) многоквартирного дома (жилого дома) осуществлено до вступления в силу Правил № 83, указанные документы прилагаются к заявке (оферте) при их наличии.

☐ Документы об установке и приеме в эксплуатацию коллективного (общедомового) прибора учета (при наличии такого прибора учета);

☐ Протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за тепловую энергию и горячую воду непосредственно теплоснабжающей организации (если такое решение принято);

☐ Документы, содержащие сведения о размере площади каждого жилого и нежилого помещения в многоквартирном доме, а также об общей площади помещений в многоквартирном доме, включая помещения, входящие в состав общего имущества в многоквартирном доме, или о размере площади жилого дома и отапливаемых помещений надворных построек, а также о размере площади земельного участка, не занятого жилым домом и надворными постройками;

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

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

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

Документы, прилагаемые к заявлению о заключении договора, подаются в виде копий, подписанных 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 ЕТО делаются отметки о соответствии подлинности копий документов оригиналам, при этом оригиналы возвращаются потребителю.

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Обществом с ограниченной ответственностью «СамРЭК-Эксплуатация»
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
городского округа Новокуйбышевск Самарской области

Сведения, необходимые для выдачи технических условий

1. Наименование лица, направившего запрос, его местонахождение и почтовый адрес;
2. Нотариально заверенные копии учредительных документов, а также документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего запрос;
3. Правоустанавливающие документы на земельный участок (для правообладателя земельного участка);
4. Информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство объекта капитального строительства или на котором расположен реконструируемый объект капитального строительства;
5. Информация о разрешенном использовании земельного участка;
6. Информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции) объектов капитального строительства, соответствующих данному земельному участку;
7. Необходимые виды ресурсов, получаемых от сетей инженерно-технического обеспечения, а также виды подключаемых сетей инженерно-технического обеспечения;
8. Планируемый срок ввода в эксплуатацию объекта капитального строительства (при наличии соответствующей информации);
9. Планируемая величина необходимой подключаемой нагрузки (при наличии соответствующей информации).

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Обществом с ограниченной ответственностью «СамРЭК-Эксплуатация»
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
городского округа Новокуйбышевск Самарской области

Сведения, необходимые для заключения договора о подключении

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

2. Местонахождение подключаемого объекта;

3. Технические параметры подключаемого объекта:

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

- вид и параметры теплоносителей (давление и температура);

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

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

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

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

4. Правовые основания пользования заявителем подключаемым объектом и земельным участком, на котором планируется создание подключаемого объекта.

5. Номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности);

6. Планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

7. Информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;

8. Информация о виде разрешенного использования земельного участка;

9. Информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

К заявке на подключение к системе теплоснабжения прилагаются следующие документы:

1. Копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются

копии свидетельств о государственной регистрации прав на указанный подключаемый объект или земельный участок).

2. Ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;

3. Топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем является физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства);

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

5. Для юридических лиц - нотариально заверенные копии учредительных документов.

к Стандартам качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
Обществом с ограниченной ответственностью «СамРЭК-Эксплуатация»
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
городского округа Новокуйбышевск Самарской области

Формы заявлений

1. Форма заявления о выдаче технических условий на подключение к сетям отопления и/или горячего водоснабжения.
2. Форма заявления о подключении (технологическом присоединении) к сетям отопления и/или горячего водоснабжения.

Исх. № _____
от _____ 20__ г.

Генеральному директору
ООО «СамРЭК - Эксплуатация»

от _____
адрес заявителя: _____

телефон: _____

Заявление.

Прошу Вас выдать технические условия на подключение к сетям

(отопления и/или горячего водоснабжения)

объекта: _____, расположенного по адресу: _____

Состав объекта:

- количество этажей _____, шт;

- общая площадь _____, м²;

Площадь земельного участка - _____ м²;

Необходимая величина мощности (нагрузки) тепловых сетей составляет - _____ Гкал/час, согласно таблице (при наличии соответствующей информации):

№ п/п	Наименование потребителей тепла	Ед. изм.	Расчетная проектируемая нагрузка
1	отопление	Гкал/час	
2	вентиляция	Гкал/час	
3	тепловые завесы	Гкал/час	
4	кондиционирование	Гкал/час	
5	горячее водоснабжение бытовое	Гкал/час	

Планируемый срок ввода в эксплуатацию объекта _____.

К заявлению прилагаются копии следующих документов:

1. Документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего запрос (для юридических лиц - нотариально заверенные копии учредительных документов);
2. Правоустанавливающие документы, подтверждающие право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект и земельный участок;
3. Ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;
4. Информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство объекта капитального строительства или на котором расположен реконструируемый объект капитального строительства;
5. Информация о разрешенном использовании земельного участка;
6. Информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции) объектов капитального строительства, соответствующих данному земельному участку;

Дата

Подпись

Расшифровка подписи

Согласно ПП РФ №787

Исх. № _____
от _____ 20__ г.

Генеральному директору
ООО «СамРЭК - Эксплуатация»

от _____
адрес заявителя: _____

телефон: _____

Заявление.

Прошу Вас заключить договор о подключении (технологическом присоединении) к сетям _____,
(отопления и/или горячего водоснабжения)

объекта: _____, расположенного по
адресу: _____

Реквизиты заявителя:

1. Для юридических лиц:

1.1. Полное наименование организации: _____;

1.2. Дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр юридических лиц:

_____;

2. Для индивидуальных предпринимателей:

2.1. ФИО: _____;

2.2. Дата и номер записи о включении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей: _____

_____;

3. Для физических лиц:

3.1. ФИО: _____;

3.2. Серия, номер и дата выдачи паспорта или иного документа, удостоверяющего личность:

_____;

4. _____ Почтовый _____ адрес:

_____;

5. Телефон/факс: _____;

6. Адрес электронной почты: _____;

7. Технические параметры подключаемого объекта:

7.1. Необходимая величина мощности (нагрузки) тепловых сетей составляет - _____ Гкал/час, согласно таблице:

№ п/п	Наименование потребителей тепла	Ед. изм.	Расчетная проектируемая нагрузка
1	отопление	Гкал/час	
2	вентиляция	Гкал/час	
3	тепловые завесы	Гкал/час	
4	кондиционирование	Гкал/час	
5	горячее водоснабжение бытовое	Гкал/час	

7.2. Режим теплоснабжения для подключаемого объекта:

_____;

(непрерывный, односменный, двухсменный)

8. Номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее):

_____;

9. Планируемый срок ввода в эксплуатацию объекта: _____;

К заявлению прилагаются копии следующих документов:

1. Копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости);
2. Ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;
3. Топографическая карта земельного участка в масштабе 1:500 (для квартальной застройки 1:2000) с указанием всех наземных и подземных коммуникаций и сооружений (не прилагается в случае, если заявителем является физическое лицо, осуществляющее создание (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства);
4. Документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
5. Для юридических лиц - копии учредительных документов.
6. Информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;
7. Информация о виде разрешенного использования земельного участка;
8. Информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

Дата

Подпись

Расшифровка подписи