



**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ГЕНЕРИРУЮЩАЯ КОМПАНИЯ №14»**  
(ПАО «ТГК-14»)

ул.Профсоюзная, д.23, г.Чита, Россия, 672090, тел/факс:(3022)384-559 / (3022)384-514, www.tgk-14.com, e-mail:office@chita.tgk-14.com

Утверждено  
приказом от «14» 06 2024 г. № 401


## Стандарт

**качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией  
ПАО «ТГК-14» потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения  
городского округа «Город Чита» Забайкальского края**

**СТО-АУ-014.01-2024**

## РАЗРАБОТАНО

Начальник сектора реализации и анализа  
теплоэнергии

 Винокурова М.В.

«14» 06 2024 г.

**Чита  
2024**

## **Предисловие**

1. РАЗРАБОТАНО сектором реализации и анализа теплоэнергии.
2. СОГЛАСОВАНО директорами по направлениям, директорами филиалов.
3. УТВЕРЖДЕНО Исполнительным директором – главным инженером ПАО «ТГК-14».
4. ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ впервые.
5. ПЕРИОДИЧЕСКАЯ ПРОВЕРКА стандарта организации производится не реже одного раза в три года начальником сектора реализации и анализа теплоэнергии ПАО «ТГК-14».
6. ИЗМЕНЕНИЯ разрабатываются по решению единой теплоснабжающей организации с учетом требований нормативных документов, надзорных органов, интересов потребителей тепловой энергии и иных заинтересованных лиц. В случае внесения изменений и (или) дополнений в Стандарт, единая теплоснабжающая организация заблаговременно публикует Стандарт в новой редакции на официальном сайте с указанием срока вступления в силу изменений и (или) дополнений.

## Содержание

Предисловие .....	2
1 Общие положения .....	4
1.1 Область применения .....	4
1.2 Нормативные ссылки .....	4
2 Порядок заключения договора теплоснабжения .....	7
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	10
4 Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) .....	12
5 Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) .....	12
6 Порядок организации обслуживания потребителей .....	14
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 .....	24
8 Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета .....	26
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 .....	29
10 Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение .....	29
Приложение 1 Формы договоров теплоснабжения .....	39
Приложение 2 Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения...	40

## **1 Общие положения**

### **1.1 Область применения**

Стандарт качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ПАО «ТГК-14» (далее – Общество, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарт) разработан в связи с отнесением городского округа «Город Чита» Забайкальского края к ценовой зоне теплоснабжения (распоряжение Правительства РФ от 28.02.2024 г. №456-р), в целях обеспечения надлежащего качества обслуживания и взаимодействия с потребителями Общества в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ «О теплоснабжении» и других нормативно-правовых актов, принятых в его развитие (включая Правила организации теплоснабжения в РФ, утвержденные постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 № 808).

Настоящий Стандарт обеспечивает:

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

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

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

### **1.2 Нормативные ссылки**

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- 1) Гражданский кодекс РФ.
- 2) Жилищный кодекс РФ.
- 3) Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 4) Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».
- 5) Федеральный закон от 27.07.2010 г. №190-ФЗ «О теплоснабжении».

6) Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

7) Правила, обязательные при заключении управляющей организацией или товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом договоров с ресурсоснабжающими организациями, утвержденные постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 г. № 124.

8) Постановление Правительства РФ от 08.08.2012 г. №808 «Об организации теплоснабжения в РФ и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (вместе с «Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации»).

9) Основы ценообразования в сфере теплоснабжения и Правила регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22.10.2012 г. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

10) Правила коммерческого учета тепловой энергии и теплоносителя, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 г. №1034.

11) Постановление Правительства РФ от 30.11.2021 г. №2115 «Об утверждении Правил подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, Правил недискриминационного доступа к услугам по передаче тепловой энергии, теплоносителя, а также об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

### 1.3 Термины и определения

**Ценовые зоны теплоснабжения** - поселения, муниципальные округа, городские округа, определяемые в соответствии со ст. 23.3 Федерального закона от 27.07.2010 г. №190-ФЗ «О теплоснабжении», в которых цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую единой теплоснабжающей организацией в системе теплоснабжения потребителям ограничены предельным уровнем цены на тепловую энергию (мощность), за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 г. №190-ФЗ «О теплоснабжении».

**Предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность)** – устанавливаемый органом исполнительной власти субъекта РФ в области государственного регулирования цен (тарифов) в соответствии со ст. 23.6 190-ФЗ максимальный уровень цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую единой теплоснабжающей организацией потребителям в ценовых зонах теплоснабжения, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 г. №190-ФЗ «О теплоснабжении».

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

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

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

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

**Заявка на подключение** – письменное обращение заявителя, содержащее предусмотренный Правилами подключения комплект документов и сведений, необходимых для заключения договора о подключении.

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

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

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

## 2 Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1 Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие установки потребителя, осуществляет поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя по договору теплоснабжения. По договору теплоснабжения ЕТО обязуется поставить тепловую энергию, а потребитель тепловой энергии обязан принять и оплатить тепловую энергию, соблюдая режим потребления тепловой энергии.

2.2 Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с формами договоров, установленными Приложением №1 к настоящему Стандарту, в зависимости от системы теплоснабжения и категории потребителя.

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 РФ от 14.02.2012 г. № 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 г. № 354 (далее – Правила № 354). В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1) – 41(5) Правил теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 г. № 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 ЕТО заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям законодательства РФ и подпункта 2.5.1 пункта 2.5 настоящего Стандарта, с приложением документов, указанных в Перечне документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение №2 к настоящему Стандарту, далее – Перечень).

Заявка с приложением необходимых документов, указанных в Перечне, может быть подана доступными средствами связи: в адрес филиала «Читинский теплоэнергосбыт» на электронную

почту [delo@tsbyt.tgk-14.com](mailto:delo@tsbyt.tgk-14.com) , либо курьером г. Чита, ул. Профсоюзная, 23, 672000, либо почтовым отправлением.

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 теплотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);
- тепловая нагрузка теплотребляющих установок по каждой теплотребляющей 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.

В заявке на заключение договора теплоснабжения рекомендуется также указывать информацию о реквизитах организации (ИНН, КПП, ОГРН, ОКПО, ОКВЭД, банковские реквизиты, телефон, сайт, адрес электронной почты), в желаемом варианте связи (почтовые отправления, система ЭДО, прочие), а также контактную информацию руководителей/ответственных исполнителей организации.

2.6 В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в Перечне и (или) пункте 2.5 настоящего Стандарта, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 рабочих дней с момента получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.



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 настоящего Стандарта, или несоответствия заявки условиям подключения к тепловым сетям единая теплоснабжающая организация обязана по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о представлении необходимых сведений и документов в письменной форме уведомить 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 г. № 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.

2.11 Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону +7(3022) 384-111, 384-129 в рабочие дни с 09:00 до 16:00 ч. (перерыв с 12:00 до 13:00 ч.), либо посредством электронной почты по адресу: [delo@tsbyt.tgk-14.com](mailto:delo@tsbyt.tgk-14.com).

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

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

3.1 Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с настоящим Стандартом и положениями договора теплоснабжения.

ЕТО ежемесячно формирует потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель на условиях заключенного договора теплоснабжения.

Расчетный период для оплаты за тепловую энергию устанавливается равным одному 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 За фактически принятое количество тепловой энергии (мощности) и (или) теплоноситель в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (в том числе исполнителей коммунальных услуг) и потребителей-физических лиц (не зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей и не являющихся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально-бытовые нужды) ЕТО оформляет акт об оказании услуг и счет-фактуру.

3.1.2 Расчеты по договору теплоснабжения производятся потребителем платежными поручениями, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству РФ.

При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель указывает дату и номер договора, период, за который производится платеж, или дату и номер счета-фактуры, а также соответствующий вид платежа: за тепловую энергию, пени, госпошлина, услуги по возобновлению подачи энергетических ресурсов.

В случае если Потребитель в платежных поручениях или немедленно после оплаты не указал назначение платежа, ЕТО вправе отнести платеж в счет оплаты периода, срок исполнения

обязательства по оплате которого наступил ранее в соответствии с порядком, определенным договором.

3.1.3 Потребители (за исключением бюджетных, казенных и автономных учреждений, казенных предприятий, исполнителей коммунальных услуг) оплачивают тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель теплоснабжающей организации за потребленный объем тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя в следующем порядке, если иное не установлено договором теплоснабжения:

– 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, если иное не установлено договором теплоснабжения:

– 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.

3.1.4 Физические лица, являющиеся потребителями коммунальной услуги по отоплению на коммунально-бытовые нужды, производят оплату в соответствии с ЖК РФ на основании платежных документов (квитанций).

3.1.5 Исполнитель коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства производит оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем.

3.2 Платежные документы на оплату коммунальных услуг, направленные по электронной почте, СБИС, Диадок, 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 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)**

ПАО «ТГК-14» публикует размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, на официальном сайте ПАО «ТГК-14» по адресу: <https://www.tgk-14.com/> в разделе «Раскрытие информации» не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов).

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

5.1 Для потребителей тепловой энергии (мощности) в существующих границах зоны деятельности ЕТО не предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках установленного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

Предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность) дифференцируется по категориям потребителей в случае, если на дату окончания переходного периода в системе теплоснабжения была предусмотрена дифференциация регулируемых тарифов для соответствующих категорий потребителей.

В случае расширения границ деятельности ЕТО вправе предусмотреть критерии дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках установленного предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) исходя из следующих условий:

- условий договоров, заключенных между предыдущей ЕТО и потребителями;
- условий соглашения об исполнении схемы теплоснабжения;
- критериев дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), предусмотренных предыдущей ЕТО.

5.2 Особенности формирования цен и тарифов на горячее водоснабжение для потребителей открытых и закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения).

5.2.1 Тариф на горячую воду, поставляемую ЕТО потребителям с использованием открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения), устанавливается решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) в виде формулы двухкомпонентного тарифа с использованием компонента на теплоноситель и компонента на тепловую энергию (мощность), определённого для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены.

5.2.2 Цена на тепловую энергию (мощность), используемую для подогрева воды, поставляемой с использованием закрытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения) определяется для соответствующей категории потребителей в соответствии с условиями продажи тепловой энергии в рамках предельного уровня цены.

5.2.3 Информация о ценах (тарифах) на горячую воду публикуется на официальном сайте ПАО «ТГК-14» по адресу: <https://www.tgk-14.com/> в разделе «Раскрытие информации» не позднее даты вступления в силу утвержденных органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов) на горячую воду (горячее водоснабжение) и предельных уровней цены на тепловую энергию (мощность).

Размещение информации о ценах (тарифах) на сайте ЕТО в соответствии с настоящим документом является надлежащим способом информирования потребителей.

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

Не подлежат государственному регулированию (не ограничены предельным уровнем) и определяются по соглашению сторон цены на следующие товары и услуги ЕТО в сфере теплоснабжения:

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

5.3.2 Теплоноситель в виде пара (невозвращенный конденсат).

5.3.3 Тепловая энергия (мощность), теплоноситель, поставляемые ЕТО, владеющей на праве собственности или на ином законном основании источником тепловой энергии, потребителю (, теплопотребляющие установки которого технологически соединены с этим источником тепловой энергии непосредственно или через тепловую сеть, принадлежащую на праве собственности и (или) на ином законном основании указанной теплоснабжающей организации или указанному потребителю, если такие теплопотребляющие установки и такая тепловая сеть не имеют иного технологического соединения с системой теплоснабжения и к тепловым сетям указанного потребителя не присоединены теплопотребляющие установки иных потребителей.

5.3.4 Положения пункта 5.3.3 применяются за исключением случаев реализации тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, необходимых для оказания коммунальных услуг по отоплению и горячему водоснабжению населению и приравненным к нему категориям потребителей.

## **6 Порядок организации обслуживания потребителей**

Порядок организации обслуживания потребителей при их личном присутствии (очное обслуживание потребителей), посредством телефонной связи и с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (заочное обслуживание потребителей) предусматривает:

- 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;
- перечень офисов очного обслуживания с указанием адреса, номера телефона и часов работы;
- порядок заочного обслуживания потребителей, в том числе call-центр, автоответчик, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет», с указанием номера телефона, адреса электронной почты и предельного (максимального) времени обслуживания потребителей;
- требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями).

### **6.1 Очное и заочное обслуживание потребителей**

#### **6.1.1 Очное обслуживание потребителей**

##### *Очное обслуживание в подразделениях*

Очное обслуживание обеспечивается наличием и функционированием центров очного обслуживания потребителей (покупателей), где осуществляется обслуживание посредством личного контакта с работниками организации.

Очное обслуживание потребителей производится в часы работы филиалов. Часы приема указаны на вывеске у входа в здание офисов, а также на информационных стендах, размещенных в помещении филиалов.

Время ожидания потребителя не должно превышать 20 минут, если ожидание может затянуться, следует предупредить об этом потребителя и предложить ему выбрать между дальнейшим ожиданием и повторным визитом.

Ориентировочная длительность обслуживания клиентов, принятая в Обществе приведена в таблице 1.

**Ориентировочная длительность обслуживания клиентов**

№ п/п	Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (среднее значение)*
1	Обслуживание кассиром-операционистом	Ожидание в очереди	10 мин.
		Прием	5 мин.
2	Обслуживание специалистом	Ожидание в очереди	20 мин.
		Прием	15 мин.

*\*В период пиковых нагрузок среднее значение критерия «ожидание в очереди» может составлять до 40 минут.*

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисах Компании. Адреса офисов и режим работы размещены на официальном сайте <https://tgk-14.com> в зависимости от территориальной принадлежности адреса обслуживания потребителя в разделе «Информация потребителям» / «Для физических/юридических лиц» / «Контакты».

Аварийно-диспетчерская служба: г. Чита, ул. Лазо, 1. Телефон оператора контактного центра: +7(3022) 384-465.

*Визит по месту нахождения потребителя*

В случаях, требующих осмотра энергопринимающего оборудования, объекта, прибора учета потребителя работниками Общества осуществляется выезд по целевому адресу. При необходимости предоставления доступа потребителем, заблаговременно направляется уведомление о времени и целях визита.

1. Инспекция – выезд к потребителям по вопросам ограничения, оплаты задолженности, подключения услуг, технический осмотр инженерных сетей, ранее ограниченных у потребителей, проведение инвентаризации при заключении договоров, проведение мероприятий по уведомлению потребителей.

2. Отдел по работе с приборами учета - выезд к потребителям по вопросам допуска, проверки и настройки установки системы диспетчеризации приборов учета.

3. Отдел наладки и режимов - выезд инженеров к потребителям по вопросам подключения к сетям теплового обеспечения ПАО «ТГК-14», на объект к клиенту для определения соответствия проведенных работ проекту, выдачи актов на подключение временной /постоянной готовности, проведение технического обследования объектов теплоснабжения в соответствии с обращениями потребителей по вопросам качества теплоснабжения.

Выезд на объекты потребителя инициируется Обществом, либо потребителем по заявке.

**6.1.2 Заочное обслуживания потребителей**

Система заочного обслуживания клиентов осуществляется по следующим каналам связи: телефон; почта/электронная почта; мобильное приложение; официальный сайт Общества, ГИС ЖКХ.

Заочное обслуживание клиентов по телефону осуществляется Call-центром; инспекцией, отделом по работе с приборами учета, отделом по работе с бюджетными потребителями, УК и ТСЖ, отделом по работе с населением филиала ПАО «ТГК-14» «Читинский теплоэнергосбыт»; аварийно-диспетчерской службой, отделом наладки и режимов филиала ПАО «ТГК-14» «Читинская генерация».

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.

Заочное обслуживание клиентов по почте/электронной почте осуществляется всеми подразделениями, участвующими в обслуживании клиентов в филиалах и аппарате управления.

Клиент может направить в Общество письменное обращение:

- по почте/ по электронной почте;
- по факсу;
- через Интернет-сайт;
- через фронт-офисы;
- ГИС ЖКХ.

***Обслуживание клиентов по телефону в сбытовом филиале ПАО «ТГК-14» «Читинский теплоэнергосбыт»:***

Заочное обслуживание клиентов по телефону в сбытовом филиале производится Контактным центром, инспекцией и отделом по работе с приборами учета.

Контактный центр предоставляет следующий набор услуг:

- обработка входящих вызовов;
- прием обращений по телефону;
- поддержка клиентов («горячая линия»);
- предоставление информации;
- внесение изменений в базу данных по информации, переданной клиентами;
- прием показаний ПУ физических лиц, ввод в базу данных;
- осуществление исходящих вызовов;
- переадресация клиентов на номер телефона технической поддержки онлайн-сервиса 384-188;
- осуществление обратной связи: осуществлять исходящие вызовы потребителям, которые не дозвонились на горячую линию в течении рабочего дня.



Телефон Call-центра филиала ПАО «ТГК-14» «Читинский теплоэнергосбыт»: +7(3022) 214-114.

Режим работы Call-центра: пн-пт 08:00-18:00 (без перерыва), сб-вс – выходной.

***Обслуживание клиентов по телефону в производственном филиале ПАО «ТГК-14» «Читинская генерация»:***

Заочное обслуживание клиентов по телефону в филиале ПАО «ТГК-14» «Читинская генерация» осуществляется сотрудниками аварийно-диспетчерской службой, отделом наладки и режимов филиала:

- прием заявок по телефону на качество услуги (параметры теплоснабжения);
- жалобы на нарушение благоустройства территорий во время ремонта, порчу имущества;
- сигналы по тепловым камерам (открытость, парение, несанкционированное проникновение чужих людей и т.д.).

Телефон оператора аварийно-диспетчерской службы: +7(3022) 384-465.

***Факс:*** +7(3022) 384-144.

***Интернет – сайт:***

Обслуживание посредством сайта Общества в сети «Интернет» основывается на следующих принципах:

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

Адрес сайта Общества в сети «Интернет»: <https://www.tgk-14.com> с разделением в зависимости от территориальной принадлежности потребителя.

***Электронная почта:***

В Обществе существует адрес электронной почты [delo@tsbyt.tgk-14.com](mailto:delo@tsbyt.tgk-14.com), 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 настоящего Стандарта и в установленные законодательством сроки.

***Личный кабинет клиента:***

Заочное обслуживание клиентов через мобильное приложение и личный кабинет на сайте Общества осуществляется всеми подразделениями, участвующими в обслуживании клиентов в филиалах.

В «Личном кабинете» и «Мобильном приложении» клиенту предоставлена возможность:

- ввести показания ПУ;

- произвести оплату за услуги компании;
- заказать на свою электронную почту квитанцию;
- подать заявку с возможностью прикрепления файлов (фото документов) и получить на нее ответ;
- связаться с оператором технической поддержки;
- возможность просмотра карты расчетно-кассовых центров.

«Личный кабинет» и «Мобильное приложение» предоставляет клиенту следующую информацию:

- о лицевом счете клиента;
- о платежах за услуги компании;
- об имеющейся задолженности по оплате;
- о показаниях ПУ ГВС;
- информацию по акциям и новостям компании.

***Электронный документооборот:***

Обмен электронными документами осуществляется в соответствии с законодательством РФ через оператора ЭДО. Электронные документы подписываются действующей квалифицированной электронной подписью и имеют точно такую же юридическую силу, как и документы на бумажных носителях с собственноручной подписью.

Филиал ПАО «ТГК-14» осуществляет обмен документами посредством электронного документооборота через аккредитованных Федеральной налоговой службой операторов ЭДО ООО Компания «Тензор» с использованием системы СБИС, а также через АО «Производственная фирма «СКБ «Контур» с использованием системы Диадок.

**6.2 Требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места, порядок общения с потребителями)**

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

- сотрудники Общества, очно взаимодействующие с потребителем, имеют «бейдж» с указанием их Ф.И.О. и должности. Для сотрудников допускается вместо бейджа размещение на столе в прямой видимости клиента таблички с названием компании, Ф.И.О. и должности сотрудника;
- речь сотрудников Общества вежливая, грамотная, без повышения тона голоса. Сотрудник Общества всегда готов выслушать потребителя и предоставить необходимые разъяснения;
- сотрудники Общества внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;
- все сотрудники Общества, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;

– внешний вид сотрудников Общества, обслуживающих потребителей, опрятный, одежда должна быть аккуратной и соответствовать корпоративному стилю Общества.

Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке. Используемые в работе канцелярские принадлежности (ручки, скрепки, карандаши, ластик, скоросшиватели, линейки, ножницы и др.) необходимо хранить в органайзере. На рабочем столе не должно быть лишних документов и посторонних предметов, не относящихся к работе.

Сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и максимально способствовать их разрешению при возникновении.

### **6.3 Типовой алгоритм обслуживания потребителя**

#### ***Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:***

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

При обращении потребителя специалист Общества 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 Общества выявляет потребность потребителя и, в рамках своей компетенции, консультирует потребителей по широкому кругу вопросов, в том числе:

- по вопросам, связанным с заключением и исполнением договора теплоснабжения;
- принимает от потребителя документы для рассмотрения другими специалистами Общества;
- выдает потребителю документы, в том числе подписанные экземпляры договоров теплоснабжения, справки об отсутствии задолженности, иные документы, предусмотренные действующим законодательством;

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

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

#### ***Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством телефонной связи:***

Все сотрудники Компании при заочном обслуживании клиентов должны соблюдать следующий алгоритм:

Приветствие:

- необходимо поднимать трубку не позднее 3-го звонка;
- обязательный стандарт приветствия «ТГК-14, Имя (фамилия), здравствуйте» (можно добрый день, утро или вечер);

Установление контакта:

- В вежливой форме узнать, как следует к нему обращаться. Обращение к клиенту строго по имени отчеству. Начать диалог используя следующие фразы «И.О., назовите, пожалуйста, номер Вашего лицевого счета или адрес».

Выявление потребности:

- Внимательно выслушать клиента, используя фразу «Слушаю Вас внимательно. Какой у Вас вопрос?». Задать уточняющие вопросы, прежде чем что-то объяснять или предлагать варианты решения проблемы: «Правильно ли я Вас понял(а), что Вас интересует...»

Консультация

- Отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно в корректной форме. Не повышать голос, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, адресов, аббревиатур, не проявлять безразличия к проблеме клиента. При невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения.

Завершение разговора

- Заканчивать общение с клиентом по телефону следует словами «Спасибо за звонок, всего Вам доброго», «Мы поставили на контроль Ваше обращение». После окончания беседы дожидаться пока клиент положит трубку первым.

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

Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и локальными нормативными актами Общества.

***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 Общество посредством электронной почты, должны быть представлены в Общество в установленные сроки с даты направления заявки.

***Правила общения с клиентами:***

Личное общение с клиентом является важным элементом корпоративной культуры ПАО «ТГК-14». Сотрудник, осуществляющий очное обслуживание клиентов, является лицом компании и от него зависит восприятие ПАО «ТГК-14» клиентами.

В работе с клиентами сотрудники ПАО «ТГК-14» должны придерживаться следующих правил эффективного общения:

– Быть доброжелательными и внимательно относиться к клиенту, следить за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию (по скорости, громкости, эмоциональной атмосфере).

– В общении демонстрировать вежливость и корректность. Сохранять спокойствие в любой ситуации и никогда не выказывать недовольство поведением клиента, заданным вопросом и т.д.

Простота и лаконичность при ответе на вопрос клиента позволяет добиться понимания и сократить время обслуживания, что указывает не только на профессионализм сотрудника, но и является проявлением уважения по отношению к клиенту, так как экономит его время.

Прием от клиентов письменного заявления:

При приеме от клиента письменного заявления/жалобы сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, должен:

– быть к клиенту внимательным, внимательно изучить заявление клиента;

– при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у клиента недостающую информацию;

– попросить клиента указать контактные данные для направления клиенту результата решения проблемы в письменном виде.

Сотрудник не должен:

– Смотреть мимо клиента в процессе общения, игнорировать клиента;

– Стоять в закрытой или вызывающей позе (держат руки в карманах, за спиной уперев в бока» и т.п.);

– Использовать негативно окрашенные категоричные фразы и возражения, например, «Вы должны...», «Вы сами виноваты...», «Это невозможно...», «Вы неправильно поняли...» и т.п.;

– Раздражаться на вопросы клиента, спорить с ним, проявлять неуважение;

– Отвечать на вопросы клиента «Я не знаю...», «Я не уверен...», «Понятия не имею...»;

– Обращаться к клиенту на «Ты»;

– Сидеть в расслабленной позе, раскачиваться в рабочем кресле;

- В присутствии клиентов порочить репутацию компании и других предприятий энергетической отрасли;
- Позволять себе невежливые или обидные высказывания в адрес клиента;
- Повышать голос при обращении с клиентов;
- Применять неприемлемые жесты и мимику (например, закатывать глаза);
- Разговаривать с клиентом снисходительно, иронично;
- Общаться на рабочем месте по рабочему/мобильному телефону на личные темы, употреблять пищу и напитки, жевать жвачку;
- Курить перед входом, а также рядом с офисом обслуживания;
- При выявлении ошибок, допущенных клиентом, запрещается высказывать ему претензии.

#### **6.4 Организация обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе Общества)**

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

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

#### **6.5 Контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей**

Мониторинг удовлетворенности клиентов проводится в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий клиентов.

Мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребности и ожиданий, проводится на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности компании по следующим пунктам:

- Опрос потребителей (анкетирование): опросы проводятся силами сотрудников филиалов путем заполнения анкет в офисах обслуживания или по телефону.
- Исследование потребительского восприятия уровня удовлетворенности - 1 раз в год проводит служба по связям с общественностью Общества с привлечением сторонних организаций.
- С периодичностью, установленной локальными нормативными актами Общества, проводится исследование качества обслуживания потребителей методом «тайного покупателя». Для исследования выбираются либо конкретные офисы обслуживания, либо все точки обслуживания в целом. Результаты исследования доводятся до руководства с предложениями по

улучшению качества обслуживания потребителей (при необходимости). Составляется план мероприятий по внедрению изменений и исправлению ситуации.

– Анализ поступивших обращений (жалоб и претензий) – проводят ежеквартально руководители всех филиалов.

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 Общества (сотрудника Общества) соответствующие обращения можно подать по каналам, указанным в пункте 6.1 настоящего Стандарта.

### **6.6 Типовой алгоритм урегулирования конфликтов**

Предупредительное отношение к клиентам, обеспечение их наилучшим сервисом, является залогом качественных и долгосрочных отношений, а также важным конкурентным преимуществом компании. В связи с этим, сотрудники должны стремиться к недопущению возникновения конфликтных ситуаций при взаимодействии с клиентом.

В случае проявления со стороны клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном или наркотическом опьянении сотрудник Компании в вежливой, но настойчивой форме просит его удалиться.

Когда конфликтная ситуация выходит из-под контроля и начинает угрожать безопасности посетителей и (или) сотрудников, может быть вызван наряд полиции, в том числе наряд отдела вневедомственной охраны (может быть приглашен дежурный сотрудник отдела режима с поста внутренней безопасности по телефону или нажатием «тревожной кнопки»).

Когда сотрудник Компании сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны клиента, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить клиента (независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно).

В работе в ситуации конфликта необходимо следовать правилам:

- Сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость;
- Постараться помочь клиенту;
- Не противоречить собеседнику;
- Не оправдываться, принимать претензию как факт;
- Не спорить;

– Являясь представителем компании, которой недоволен клиент, отвечать от лица компании. Извиняться не лично: «Я не виноват», а за ситуацию в целом и от лица компании: «Извините за эту ситуацию», «Приносим извинения за доставленные неудобства», «Извините, что так получилось».

- Не давать рекомендаций и советов от себя лично;
- Присоединиться к собеседнику, показать ему, что:
  - ✓ его внимательно слушают;
  - ✓ понимают, что он говорит;
  - ✓ то, что он говорит, действительно важно;
  - ✓ вы с ним, а не против него: «Да я понимаю вас, ситуация не очень приятная».
- Показать, что вы со своей стороны делаете все возможное: «Я сейчас же запишу/передам вашу информацию/жалобу».
- Предложить все возможные варианты выхода из сложившейся ситуации;
- При взаимодействии с негативно настроенным клиентом или в ситуации, которая потенциально может перерасти в конфликтную, сотрудник не имеет права:
  - ✓ брать на себя обучение клиента хорошим манерам;
  - ✓ обращаться к клиенту снисходительным или высокомерным тоном;
  - ✓ принимать негативные эмоции клиента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;
  - ✓ состязаться с собеседником в остроумии, использовать сарказм;
  - ✓ повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
  - ✓ использовать аргумент: «Клиентов много, а я один»;
  - ✓ перебивать собеседника.

Для перевода конфликта в мирное русло необходимо закончить разговор позитивно. Сотрудник должен поблагодарить клиента за звонок или уделенное время. Если от клиента получены сведения о плохой работе какого-либо отдела компании, следует также поблагодарить его за эту информацию. Прощание с собеседником должно показывать ему, что он был и остается важным клиентом. Сотрудник компании всегда должен сохранять внутреннее спокойствие и управлять конфликтом.

При выявлении фактов грубого обращения сотрудников компании с клиентом, оказания на него необоснованного давления и каких-либо угроз, виновные сотрудники Компании могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

## **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 с порядком обслуживания потребителей, установленным разделом 6 настоящего Стандарта.



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

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

Если обращение предполагает письменный ответ или направлено по электронной почте, то ответ предоставляется ЕТО по адресу (электронному/почтовому), 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;

– если обращение содержит нецензурную либо оскорбительную лексику, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Общества, а также членов их семей, и при этом отсутствует суть обращения;

– если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю услуг уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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 настоящего Стандарта, и подлежит обязательной регистрации единой теплоснабжающей организацией.

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

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

- не более 7 часов с момента резкого изменения температуры наружного воздуха более чем на 10 градусов в течение одних суток;
- пробных топок;
- гидравлических испытаний трубопроводов, их элементов и арматуры;
- испытаний на максимальную температуру теплоносителя (температурных испытаний);
- испытаний на тепловые потери;
- испытаний на гидравлические потери;
- в течение суток после переключения участков тепловых сетей между источниками теплоснабжения;
- повышения температуры наружного воздуха до +8°C и более;
- на протяжении 20-ти суток с момента включения теплопотребляющих установок Клиента после начала осенне-зимнего периода.

Отступление от установленных договором теплоснабжения пределов разрешенных отклонений не должно приводить к ухудшению качества предоставляемых коммунальных услуг, предусмотренных Правилами № 354.

## **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 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 г. № 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. Потребителю предоставляется доступ АИИС с возможностью просмотра отчетов за период.

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 Потребитель, имеющий приборы учета, не подключенные к автоматизированной информационно-измерительной системе учета тепловой энергии и теплоносителя, а также при возникновении сбоя в передаче данных в автоматизированную информационно-измерительную систему учета тепловой энергии и теплоносителя ЕТО из-за выхода из строя устройства сбора и передачи данных каналообразующего оборудования и (или) повреждений линий (каналов) связи в течение более 15 (пятнадцати) календарных дней подряд в расчетном месяце, для целей определения показаний узлов учета потребитель предоставляет в ЕТО ежемесячно:

- сведения о показаниях приборов учета, установленные в объекте, не являющемся нежилым помещением в многоквартирном доме, снятых в сроки в соответствии с договором;

- сведения о показаниях приборов учета, установленные в нежилом помещении, расположенном в многоквартирном доме, снятых по состоянию на 23 - 25 число текущего месяца, до окончания 25 числа расчетного месяца, а также сведения о текущих показаниях приборов учета в течение 2 (двух) рабочих дней после получения запроса о предоставлении таких сведений от ЕТО, если иной срок не установлен законодательством РФ и (или) не согласован в договоре;

- 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) любым доступным способом, в том числе по телекоммуникационным каналам связи с использованием электронной подписи и/или подписанные в бумажном виде и направленные в виде электронной копии с адреса электронной почты потребителя, указанного в реквизитах договора по форме, согласованной ЕТО.

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 теплоснабжения 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 суток, 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.

8.11 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.

## **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.

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

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

### **10.1 Общие положения**

Подключение к системе теплоснабжения осуществляет ЕТО, которая является исполнителем по договору о подключении.

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 информации о возможности подключения.

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

– в бумажном виде нарочно в канцелярию по адресу г. Чита, ул. Профсоюзная, 23;

– в бумажном виде путем направления почтового отправления по адресу 672000, г. Чита, ул. Профсоюзная, 23;

– в электронном виде путем направления на электронную почту: office@chita.tgk-14.com

– в электронной форме через Личный кабинет на официальном сайте ЕТО: <https://www.tgk-14.com>

– посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (с момента реализации на портале указанной функции).

Контакты сотрудников, ответственных за сопровождение заявок и осуществляющих взаимодействие с заявителями от имени ЕТО (далее по тексту – ответственный сотрудник), опубликованы на официальном сайте ЕТО:

[https://zk.tgk-14.com/consumer\\_information/for\\_legal\\_entities/joining/](https://zk.tgk-14.com/consumer_information/for_legal_entities/joining/)

Формы заявок и запросов, требования к составу и содержанию документов, прилагаемых к заявкам и запросам, опубликованы на официальном сайте ЕТО:

[https://zk.tgk-14.com/consumer\\_information/for\\_legal\\_entities/joining/](https://zk.tgk-14.com/consumer_information/for_legal_entities/joining/)

При отсутствии полного пакета документов ответственный сотрудник в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления заявки и (или) запроса направляет Заявителю уведомление о необходимости предоставления недостающих документов, а также обеспечивает взаимодействие с Заявителем, оказывает консультационную поддержку по заполнению заявки и (или) запроса, формированию пакета документов.

## **10.2 Порядок выдачи ТУ и информации о возможности подключения**

### **10.2.1 С запросом на предоставление ТУ в ЕТО вправе обратиться:**

- правообладатель земельного участка и (или) объекта капитального строительства;
- лицо, которому в предусмотренных земельным законодательством случаях выдано разрешение на использование земель или земельного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельного участка и установления сервитута, публичного сервитута, а также лицо, являющееся обладателем сервитута или публичного сервитута, которые установлены в соответствии с гражданским законодательством, земельным законодательством Российской Федерации;

- лицо, с которым заключен договор о комплексном развитии территории, при наличии утвержденных в установленном порядке проекта планировки территории комплексного развития, комплексной схемы инженерного обеспечения территории, схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории, градостроительного плана земельного участка;

- федеральный орган исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, юридическое лицо, созданное Российской Федерацией, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, а также иными юридическими лицами в случаях, предусмотренных частями 1.1 и 1.2 статьи 48, частью 7.3 статьи 51 Градостроительного кодекса Российской Федерации, при наличии решения о предварительном согласовании представления им земельного участка в целях строительства объектов федерального, регионального, местного значения.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет Заявителю ТУ в течении 7 (семи) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в их выдаче. В случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения ЕТО включает в ТУ соответствующий пункт.

Срок действия ТУ составляет 3 года (при комплексном развитии территории - 5 лет) с даты их выдачи, при этом в случае, если в течение 1 года (при комплексном развитии территории - в

течение 3 лет) со дня выдачи указанных ТУ заявитель не подаст заявку на заключение договора о подключении, срок действия ТУ прекращается.

10.2.2 С запросом на предоставление информации о возможности подключения в ЕТО вправе обратиться:

- органы местного самоуправления в целях подготовки градостроительного плана земельного участка;
- органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных подпунктом 4 пункта 3 и подпунктом 8 пункта 4 статьи 39.11 Земельного кодекса Российской Федерации;
- иные лица в целях, не связанных с подготовкой градостроительного плана земельного участка.

При наличии полного пакета документов ЕТО направляет информацию о возможности подключения или об отсутствии технической возможности подключения или мотивированный отказ в выдаче указанной информации:

- органам государственной власти или органам местного самоуправления, запросившим ее в целях подготовки градостроительного плана земельного участка, в течение 5 рабочих дней со дня получения такого запроса,
- иным лицам – в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса.

### **10.3 Порядок рассмотрения заявок на подключение и заключение договора**

10.3.1 Не допускается отказ со стороны ЕТО заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплотребляющих установок, находящихся в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение, за исключением случаев наличия естественных (природных) препятствий и (или) линейных объектов, препятствующих строительству тепловых сетей, а также отсутствия технологических коридоров для организации подключения, в том числе отказа частных владельцев земельных участков в размещении объектов теплоснабжения.

#### **10.3.2 Рассмотрение заявок на подключение.**

С заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться лица, указанные в пункте 10.2.1 настоящего Стандарта.

Заявка на подключение может быть подана без предварительного получения Заявителем ТУ или информации о возможности подключения.

Срок рассмотрения заявки исчисляется с даты поступления в ЕТО полного комплекта документов, предусмотренного Правилами подключения.

Заявитель может подать заявку на подключение в отношении одного подключаемого объекта или при комплексной застройке в отношении нескольких подключаемых объектов с указанием очередности (этапности) их ввода.

Заявитель или группа заявителей могут подать в ЕТО комплексную заявку на подключение. С комплексной заявкой на подключение в ЕТО могут обратиться следующие лица:

- уполномоченный орган власти в случае утверждения комплексной схемы инженерного обеспечения территории;
- группа заявителей, для подключения объектов капитального строительства, которых необходимо выполнение одного или нескольких общих мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения, и получено их согласие на заключение одного договора о подключении.

Комплексная заявка на подключение подписывается всеми заявителями и содержит сведения и документы обо всех подключаемых объектах каждого из заявителей.

В случае отсутствия технической возможности подключения ответственный сотрудник в течение 10 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя.

Уведомление содержит информацию об отсутствии технической возможности подключения и возможный вариант подключения, предлагаемый заявителю на согласование, с указанием мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, и размера платы за подключение, определенного в соответствии с п. 10.3.7 настоящего Стандарта.

В случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения уведомления от Заявителя не поступил ответ, ответственный сотрудник аннулирует заявку на заключение договора о подключении и направляет Заявителю соответствующее уведомление в течение 3 рабочих дней со дня аннулирования заявки на заключение договора о подключении.

### 10.3.3 Порядок заключения договора:

По договору о подключении ЕТО принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления подключения, в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

Возможно заключение договора о подключении в электронном виде (при наличии технической возможности у ЕТО и заявителя) и на бумажном носителе.

В случае если для осуществления подключения требуется выполнение работ на объектах тепловой сети, принадлежащих смежной теплосетевой организации, срок направления проекта договора о подключении увеличивается на срок включения в договор оказания услуг по передаче тепловой энергии, теплоносителя условий о порядке и сроках осуществления работ по подключению теплопотребляющих установок и (или) источников тепловой энергии на объектах тепловой сети, принадлежащих смежной теплосетевой организации. В таком случае ЕТО в течение 2 рабочих дней уведомляет Заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении.



В случае подачи комплексной заявки на подключение ЕТО заключает договор о подключении с каждым из заявителей, либо договор с несколькими лицами на стороне заявителя, выступающими солидарно.

Подписанный со стороны ЕТО договор о подключении в 2-х экземплярах направляется Заявителю не позднее 20 рабочих дней с момента поступления заявки на подключение (за исключением случая, предусмотренного в предыдущем абзаце настоящего пункта).

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 со дня получения протокола разногласий извещает заявителя о принятии проекта договора о подключении в редакции заявителя либо об отклонении протокола 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.

10.3.4 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;
- условия отказа сторон от исполнения договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения;

– обязательства ЕТО по реализации мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми и (или) теплоснабжающими организациями, в случае если подключение осуществляется непосредственно к принадлежащим им объектам тепловой сети и (или) источникам тепловой энергии.

Формы договоров опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в п.10.1.).

В случае если договор заключается с применением платы за подключение, определенной на основании решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов), применяется типовая форма договора о подключении, утвержденная Постановлением Правительства РФ (с момента вступления его в силу).

#### 10.3.5 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 на основании обращения Заявителя, а также по основаниям, предусмотренным Правилами подключения.

#### 10.3.6 Особенности заключения договора подключения.

По согласованию с ЕТО заявитель имеет право самостоятельного выполнения мероприятий (в том числе технических) необходимых для технологического присоединения подключаемого объекта 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 направляется заявителем в адрес ЕТО одновременно с подачей заявки на подключение либо не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с даты заключения договора о подключении.

В этом случае ЕТО и Заявитель заключают договор гражданско-правового характера, в котором, в том числе предусматриваются обязанности Заявителя:

- получить временное разрешение органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ соответствующих объектов теплоснабжения;

- представить ЕТО до составления акта о подключении разрешение органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию соответствующих объектов теплоснабжения;

- передать ЕТО в собственность созданный в результате проведения работ, определенных договором, объект теплоснабжения.

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.

#### 10.3.7 Порядок определения платы за подключение.

В ценовой зоне теплоснабжения плата за подключение к системе теплоснабжения определяется соглашением сторон.

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 №190 «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. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

#### **10.4 Порядок исполнения договора, проверки выполнения условий подключения и оформление акта о подключении**

При исполнении договора о подключении ЕТО обязана:

1. 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 в случае, если такие мероприятия предусмотрены заключенным договором о подключении.

2. 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.

3. Проверить выполнение Заявителем обязательств по договору о подключении и опломбировать приборы (узлы) учета тепловой энергии и теплоносителя, краны и задвижки на их обводах в течение 10 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.

4. 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 с учетом получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора для проведения испытаний и пусконаладочных работ) 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).

При исполнении договора о подключении ЕТО имеет право:

1. Участвовать в приемке скрытых работ по укладке сети от подключаемого объекта до точки подключения.

2. Изменить дату подключения подключаемого объекта на более позднюю без изменения сроков внесения платы за подключение в случае, если Заявитель не представил ЕТО:

– не позднее 15 месяцев до даты подключения проектную документацию в части сведений об инженерном оборудовании и сетях инженерно-технического обеспечения;

– в установленные договором о подключении сроки возможность осуществить проверку готовности внутримплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению и подаче тепловой энергии и опломбирование установленных приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах, в том числе в случае непредставления подтверждения получения временного разрешения органа федерального государственного энергетического надзора на допуск в эксплуатацию объекта теплоснабжения и (или) теплотребляющей установки (если получение соответствующего разрешения изменит дату подключения подключаемого объекта на более позднюю).

3. Изменить размер платы за подключение к системе теплоснабжения в случае необходимости внесения изменений в проектную документацию в части выполнения технологических мероприятий для подключения объекта капитального строительства к системе теплоснабжения, изменения технических условий подключения в части величины подключаемой нагрузки, местоположения точки (точек) подключения, изменения соблюдения требований строительства (реконструкции) тепловых сетей, а в случае отказа Заявителя от изменения платы за подключение расторгнуть договор о подключении в установленном законом порядке.

4. В случае отказа от договора о подключении в одностороннем порядке по вине заявителя требовать уплаты пени, неустоек (начисленных в соответствии с правилами подключения), фактически понесенных исполнителем расходов на подключение (при условии, что исполнитель выполнил технические мероприятия, реализация, которых закреплена за исполнителем) или фактически понесенных исполнителем расходов на подключение (если технические мероприятия выполнены частично), а также сметную стоимость демонтажа объектов теплоснабжения, построенных в рамках реализации договора о подключении.

5. Не выдавать Заявителю акт о подключении до даты получения платы за подключение в соответствии с условиями договора о подключении.

При исполнении договора о подключении Заявитель обязан:

1. Представить и согласовать с ЕТО график производства работ по подключению;

2. Выполнить установленные в договоре о подключении условия подготовки внутримплощадочных и внутридомовых сетей и оборудования объекта к подключению;

3. Представить ЕТО утвержденную в установленном порядке проектную документацию (1 экземпляр) в части сведений об инженерном оборудовании и о сетях инженерно-технического обеспечения не позднее 15 месяцев до даты подключения, а также перечень инженерно-технических мероприятий и содержание технологических решений одновременно с уведомлением о готовности для проведения ЕТО проверки выполнения технических условий.

4. Представить ЕТО заключение экспертизы проектной документации, если проведение такой экспертизы обязательно в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности Российской Федерации (в том числе предусмотрено договором).

5. 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, с приложением документации, подтверждающей такие изменения.

6. Обеспечить доступ ЕТО для проверки выполнения условий договора о подключении и опломбирования приборов (узлов) учета, кранов и задвижек на их обводах.

7. Получить временное разрешение на допуск в эксплуатацию на период проведения испытаний и пусконаладочных работ в отношении подключаемых объектов теплоснабжения и (или) теплопотребляющих установок.

8. Внести плату за подключение в размере и в сроки, которые установлены договором о подключении.

9. Уведомить в письменной форме исполнителя об изменении наименования, банковских и почтовых реквизитов, о принятии решений о реорганизации, ликвидации.

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.

### **10.5 Особенности заключения договора теплоснабжения по завершению действий по подключению объекта к системе теплоснабжения**

Стороны договора о подключении, 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, предусмотренную Правилами № 808. Заключение договора теплоснабжения осуществляется в порядке, указанном в разделе 2 Стандарта.

### **10.6 Восстановление ранее выданных ТУ**

Восстановление ТУ осуществляется на основании обращения Заявителя в ЕТО с заявлением о восстановлении ТУ.

Заявитель и ЕТО в целях восстановления ТУ, заключают договор о восстановлении ТУ. Форма заявления, перечень прилагаемых документов, проект договора опубликованы на официальном сайте ЕТО (указан в разделе 10.1.).

ЕТО проводит с участием Заявителя следующие мероприятия:

1. Осуществляет осмотр теплотребляющих установок и тепловых сетей Заявителя в целях восстановления ТУ для определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения.

2. Определяет значения параметров (давления, температуры) теплоносителей и пределов их отклонений в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения в соответствии с требованиями технических регламентов и иными требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

3. Определяет иные условия подключения.

4. Осуществляет подготовку и направление Заявителю восстановленных ТУ.

В случае если Заявителем в целях восстановления ТУ была предоставлена проектная документация на подключенный объект, осмотр теплотребляющих установок и тепловых сетей заявителя с целью определения фактической схемы подключения к тепловым сетям системы теплоснабжения не производится.

Срок проведения мероприятий составляет 30 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ. Срок проведения мероприятий составляет 15 календарных дней со дня получения заявления о восстановлении ТУ, если Заявителем была предоставлена проектная документация на подключенный объект.

Заявитель подписывает восстановленные ТУ и возвращает один подписанный экземпляр в ЕТО в течение 3 рабочих дней со дня получения указанных документов.

Заявитель обязан компенсировать ЕТО затраты на восстановление документов на основании заключенного договора. При этом размер компенсации указанных затрат не может превышать 1000 рублей вне зависимости от количества документов, необходимых для восстановления ТУ.

ЕТО осуществляет бессрочное хранение выданных ТУ в бумажной и (или) электронной формах.

Критерии для определения групп заявителей, категории заявителей, порядок определения цены в отношении категорий заявителей могут быть изменены путем внесения изменений в настоящий Стандарт, при этом информация о принятом решении заблаговременно публикуется в новой редакции Стандарта на официальном сайте ЕТО с указанием срока вступления в силу изменений.

## Приложение 1 Формы договоров теплоснабжения

1.1. Договор теплоснабжения на отпуск и потребление тепловой энергии (мощности) в горячей воде (шаблон для прочих потребителей).

1.2. Договор теплоснабжения на отпуск и потребление тепловой энергии (мощности) в горячей воде (шаблон для прочих потребителей, встроенных в МКД).

1.3. Договор на отпуск и потребление тепловой энергии и теплоносителя в горячей воде (ресурсоснабжения) (шаблон для УК, ТСЖ).

1.4. Государственный контракт теплоснабжения на отпуск и потребление тепловой энергии (мощности) в горячей воде (шаблон для бюджетных организаций).

1.5. Договор на отпуск и потребление тепловой энергии и теплоносителя в горячей воде (ресурсоснабжения) для обеспечения горячего водоснабжения на содержание общедомового имущества.

Указанные формы приводятся на сайте ПАО «ТГК-14»: <https://www.tgk-14.com/>.

## **Приложение 2 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 настоящего Стандарта;

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 (для вновь подключенных);

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) (для вновь подключенных);

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 (для вновь подключенных);

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.**

2.1. Заявка на заключение договора теплоснабжения, содержащая сведения, указанные в подпункте 2.5.1 пункта 2.5 настоящего Стандарта;

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

2.3. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

2.4. 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;

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

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

2.7. 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.

2.8. 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.

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

2.10. 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 (мощность) и горячую воду непосредственно теплоснабжающей организации (если такое решение принято);

2.11. 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;

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

2.13. 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;

2.14. 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.

**Лист периодической проверки и учета изменений**

Дата проверки	Номер изменения	Дата изменения	Номер измененного пункта	Должность	Фамилия, инициалы	Подпись

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор – главный инженер  
ПАО «ТГК-14»

\_\_\_\_\_ Е.С. Рыбаков  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Изменение № \_\_\_\_ к Стандарту качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии

Номер пункта	Текст изменения

СОГЛАСОВАНО:

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия