

Утверждены Приказом
ООО «ТСП-Сиб»
от «30» 06 2022 г. № 67/1

СТАНДАРТЫ
качества обслуживания единой теплоснабжающей
организацией ООО «ТСП-Сиб» потребителей
тепловой энергии

Содержание

1.	Общие положения.....	3
2.	Порядок заключения договора теплоснабжения.....	3
3.	Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами.....	6
4.	Порядок опубликования на сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	8
5.	Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).....	9
6.	Порядок организации обслуживания потребителей	9
7.	Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении.....	11
8.	Порядок снятия и приема показаний приборов учета, а также проведения проверки состояния приборов учета.....	13
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.....	15
10.	Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение.....	16
	Приложение № 1 «Примерная форма договора теплоснабжения населению и приравненным к ним категориям потребителей»	
	Приложение № 2 «Примерная форма договора теплоснабжения прочим потребителям»	
	Приложение № 3 «Примерная форма договора теплоснабжения жилищным организациям»	

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «ТСП-Сиб» (далее – единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее – Стандарты) разработаны в связи с отнесением города Новосибирска к ценовой зоне теплоснабжения (распоряжение Правительства Российской Федерации от 21.01.2022 № 55-р).

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

1.3. Обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии в г. Новосибирске на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, осуществляется в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией и в соответствии с настоящими Стандартами.

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

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

2.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии с примерной формой договора, установленной настоящими Стандартами для потребителей, относящихся к соответствующей категории:

- организации, финансируемые из бюджетов различного уровня;
- жилищные организации;
- население, проживающее в частных жилых домах и в многоквартирных домах (заключение в письменной форме не обязательно в соответствии с ч. 6 ст. 157.2 ЖК РФ);
- иные потребители.

2.3. Основанием для заключения единой теплоснабжающей организацией с потребителем договора теплоснабжения является заявка на заключение договора теплоснабжения и документы, необходимые для заключения договора теплоснабжения, в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.4. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

2.5. Перечень документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, также подлежит опубликованию на сайте: <https://tsp-sib.ru>

2.6. 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 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 (собственником) нежилого помещения в многоквартирном доме.

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

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

2.7. К заявке на заключение договора теплоснабжения прилагаются следующие документы:

- копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности и (или) иное законное право потребителя на объект недвижимости (здание, строение, сооружение, помещение), в которых расположены теплопотребляющие установки (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости) (при наличии);
- договор управления многоквартирным домом (для управляющих организаций);
- лицензия на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами и решение органа государственного жилищного надзора о внесении изменений в реестр лицензий субъекта Российской Федерации (для управляющих организаций);
- устав товарищества собственников жилья, жилищного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива;
- решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, осуществляющих непосредственное управление таким домом, о праве действовать одному из собственников от имени собственников помещений в таком доме в отношениях с третьими лицами;
- протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, на котором принято решение о внесении собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме платы за все или некоторые коммунальные услуги непосредственно ресурсоснабжающим организациям (если такое решение принято);
- доверенность, выданная в письменной форме лицу всеми или большинством собственников помещений в многоквартирном доме с непосредственной формой управления, на право действовать от их имени;

- для юридических лиц - копии учредительных документов, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; свидетельство о постановке на учет в налоговом органе; сведения об открытых счетах контрагента, заверенные руководителем и главным бухгалтером; утвержденный лимит бюджетного финансирования теплоснабжения (для бюджетных организаций);
- документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);
- документы, подтверждающие подключение (технологическое присоединение) объекта заявителя к системе теплоснабжения;
- разрешение на ввод в эксплуатацию (в отношении объектов капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), разрешение на допуск в эксплуатацию энергоустановки (для теплоснабжающих установок с тепловой нагрузкой 0,05 Гкал/час и более, не являющихся объектами капитального строительства, для которых законодательством о градостроительной деятельности предусмотрено получение разрешения на ввод в эксплуатацию), выданное органом федерального государственного энергетического надзора;
- акты готовности теплоснабжающих установок к отопительному периоду, составленные в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- информация о тепловой нагрузке на отопление, горячее водоснабжение и вентиляцию, подтвержденная технической или проектной документацией;
- сведения об имеющихся приборах учета тепловой энергии, теплоносителя, документы об их установке и приеме в эксплуатацию.

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

В случае утраты заявителем документов, подтверждающих подключение теплоснабжающих установок к системе теплоснабжения, или отсутствии в условиях подключения сведений о значениях параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении в точках подключения к тепловой сети с учетом роста нагрузок в системе теплоснабжения, единая теплоснабжающая организация на основании обращения заявителя и за счет заявителя осуществляет восстановление условий подключения в порядке, установленном Правилами подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения, включая правила недискриминационного доступа к услугам по подключению (технологическому присоединению) к системам теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30.11.2021 № 2115.

2.9. При представлении заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме, единая теплоснабжающая организация в течение 10 рабочих дней с момента получения надлежащей оформленной заявки и необходимых сведений и документов, направляет потребителю предложение о заключении договора теплоснабжения - 2 экземпляра подписанного ЕТО проекта договора теплоснабжения.

2.10. В случае представления не в полном объеме сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения документов (сведений) не в полном объеме направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Потребитель, получивший предложение о предоставлении недостающих сведений и документов, должен представить их единой теплоснабжающей организации в течение 10 рабочих дней. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме. В случае непредставления заявителем сведений и документов, указанных в п. 2.6 и 2.7 настоящих Стандартов, в порядке, установленном настоящим пунктом Стандартов, или несоответствия заявке условиям подключения к тепловым сетям ЕТО обязана по истечении 30 дней со дня направления заявителю предложения о предоставлении необходимых сведений и

документов в письменной форме уведомить заявителя об отказе в заключении договора теплоснабжения с указанием причин такого отказа.

2.11. В случае, если по истечении 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения, потребитель не подписал договор теплоснабжения и не предоставил единой теплоснабжающей организации экземпляр подписанного договора теплоснабжения или не представил письменный мотивированный отказ от заключения такого договора в связи с несоответствием условий такого договора требованиям Федерального закона «О теплоснабжении», то такой договор считается заключенным.

В случае, если в течение 30 дней со дня поступления предложения о заключении договора теплоснабжения потребитель направил предложение о согласии на заключение договора на иных условиях, соответствующих гражданскому и жилищному законодательству Российской Федерации, стороны принимают меры, направленные на согласование условий договора.

2.12. В случае возникновения разногласий между единой теплоснабжающей организацией и потребителем тепловой энергии при определении в договоре теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, указанные разногласия фиксируются в протоколе разногласий к договору теплоснабжения и направляются на рассмотрение в орган местного самоуправления, уполномоченный на рассмотрение таких разногласий.

2.13. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются с даты начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением обязательств по оплате поставленной тепловой энергии, либо действуют в соответствии с внесенными дополнительными соглашениями к ранее действующим договорам изменениями.

2.14. При подключении теплопотребляющей установки гражданина-потребителя, являющегося собственником жилого помещения, к системе теплоснабжения после окончания переходного периода, договор теплоснабжения считается заключенным с даты подключения.

2.15. Единая теплоснабжающая организация не вправе отказать потребителю тепловой энергии в заключении договора теплоснабжения при условии соблюдения указанным потребителем выданных ему в соответствии с законодательством о градостроительной деятельности технических условий подключения (технологического присоединения) к тепловым сетям принадлежащих ему объектов капитального строительства в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации при представлении потребителем сведений и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. настоящих Стандартов, в полном объеме.

2.16. Единая теплоснабжающая организация предоставляет потребителю информацию о состоянии процесса заключения договора по запросу потребителя, направленному в единую теплоснабжающую организацию.

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

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями договора теплоснабжения, в том числе способами, допускающими возможность их удаленной передачи.

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

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население: собственники жилого помещения в многоквартирном доме, заключившие договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг в соответствии со ст. 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации; и собственники индивидуальных жилых домов) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, на 5 рабочий день месяца, следующего за расчетным, под роспись, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя, через личный кабинет с использованием системы. Неполученные потребителем платежные документы направляются в адрес, указанный в договоре, почтой РФ, электронной почтой или доставляются нарочно.

Неполучение/не своевременное получение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной тепловой энергии в установленный договором срок.

3.4. Для своевременного произведения расчетов за потребленную тепловую энергию потребитель (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющие организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительные кооперативы; прочие потребители) ежемесячно на 5 календарный день месяца, следующего за расчетным периодом, получает счет-фактуру и акт приема-передачи тепловой энергии за поставленную тепловую энергию в расчетном периоде.

3.5. При наличии у потребителя (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющей организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительного кооператива; прочих потребителей) сертифицированного в соответствии с законодательством Российской Федерации программного продукта, совместимого или аналогичного используемому ЕТО, позволяющего осуществлять получение и обработку счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи, в соответствии с порядком выставления и получения счетов-фактур в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, утвержденным приказом Минфина России от 05 февраля 2021 № 14н (далее — Порядок 14н), ЕТО в срок, предусмотренный договором для выставления счета-фактуры на бумажном носителе, производит выставление счетов-фактур и актов приема-передачи потребителю в электронной форме в соответствии с утвержденным Порядком 14н, являющимся приложением к договору.

Потребитель в предусмотренный договором срок подписывает полученный акт приема-передачи электронной цифровой подписью и направляет в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи в ЕТО с соблюдением утвержденного Порядка 14н.

3.6. При неполучении счета-фактуры в электронной форме на пятый рабочий день месяца, следующего за расчетным периодом, потребитель получает счет-фактуру в ЕТО на бумажном носителе в порядке, предусмотренном договором.

ЕТО не несет ответственности за задержку доставки электронных документов, если такая задержка явилась результатом неисправности систем связи потребителя или не своевременной оплаты услуг потребителем, оказанных Оператором ЭДО и действия/бездействия провайдеров связи или иных форс-мажорных обстоятельств.

Потребитель вправе отказаться от получения счетов-фактур и актов приема-передачи в электронной форме, о чем обязан сообщить в ЕТО не позднее, чем за 10 дней до даты отказа.

Полученные с соблюдением Порядка 14н документы, юридически эквивалентны документам на бумажных носителях, заверенным соответствующими подписями и оттиском печатей Сторон.

3.7. Оплата может осуществляться путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО, а также любым иным способом, предусмотренным действующим законодательством.

Способы оплаты:

- Платежный кабинет на сайте ЖКХНСО.РФ,
- Платежный кабинет на сайте kvartplata.ru,
- Мобильное приложение «Квартплата+» (Федеральная Система «Город»),
- Мобильное приложение «Платосфера»,
- Устройства самообслуживания ПАО «Сбербанк»,
- ПАО «Сбербанк», «Мобильное приложение «Сбербанк-Онлайн»,
- в любых отделениях банков и банкоматах РФ, принимающих плату за коммунальные услуги, по реквизитам ЕТО.

3.8. При оплате стоимости потребленной тепловой энергии и/или теплоносителя платежными поручениями потребитель (организации, финансируемые из бюджетов различного уровня; управляющие организации; прочие потребители) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).

3.9. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности по основным видам задолженности, при поступлении оплаты по исполнительным листам и решениям суда - по приоритету: государственная пошлина, основной долг за потребление, пени. При отсутствии задолженности, поступившая сумма засчитывается в счет предстоящих платежей по обязательствам будущих периодов.

3.10. ЕТО вправе выставлять в банк платежные требования. Для этого потребитель (управляющие организации, товарищества собственников жилья, товарищества собственников недвижимости, жилищно-строительные кооперативы; прочие потребители) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в договоре теплоснабжения, в оплату поступившего от ЕТО платежного требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное потребителем указание банку, потребитель предоставляет в ЕТО.

3.11. ЕТО и потребитель ежеквартально проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон в срок до 25 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом. Указанный акт сверки должен быть возвращен в ЕТО в 10-дневный срок с момента получения его потребителем.

В случае несогласия потребителя с данными, указанными в акте сверки, потребитель обязан направить ЕТО в 10-дневный срок с момента получения акта сверки, протокол разногласий с указанием причин отказа от подписания акта. В случае неполучения ответа (протокола разногласий) в указанный срок, акт сверки является принятым потребителем.

3.12. ЕТО самостоятельно или иная организация, действующая по поручению ЕТО, информирует потребителя о наличии задолженности по оплате тепловой энергии посредством:

- интернета на адрес электронной почты;
- телефонной связи;
- почтовой связи.

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

4.1. ЕТО публикует на сайте «<https://tsp-sib.ru>» в разделе «Раскрытие информации» размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования в соответствии со Стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 № 570.

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 и (или) теплоносителя в зоне деятельности единой теплоснабжающей организации не установлена дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность).

В целях учета требований налогового законодательства для населения в цену на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) включена сумма налога на добавленную стоимость.

6. Порядок организации обслуживания потребителей

6.1 Обслуживание потребителей по вопросам осуществления теплоснабжения в зоне деятельности единой теплоснабжающей организацией осуществляется при их личном присутствии (очное обслуживание), посредством телефонной связи, почтовых отправлений и с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по электронному адресу: teplosnab.tsp@energo54.com и сайт <https://tsp-sib.ru> (дистанционное обслуживание потребителей).

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

6.3. Сбор и обработка персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 года №152-ФЗ "О персональных данных".

6.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. Очное обслуживание потребителей осуществляется по адресу: г. Новосибирск, ул. Владимировская, 24/4.

Приемные дни: вторник, четверг с 9:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00.

6.4.2. Временные интервалы очного обслуживания потребителей:

- средняя продолжительность ожидания в очереди не превышает 15 минут;
- средняя продолжительность времени очного приема не превышает 15 минут;
- максимальная продолжительность очного приема потребителя, включая ожидание в очереди, не превышает 30 минут.

6.4.3. Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:

- в зависимости от вида обращения сотрудники ЕТО осуществляют регистрацию обращения потребителя или основную обработку обращения потребителя;
- после окончания приема потребителя сотрудник ЕТО выполняет постобработку поступивших документов и перемещает их в место временного хранения вне поля зрения потребителей.
- в течение рабочего дня выполняется сортировка и передача документов на исполнение в другие структурные подразделения либо перемещение на постоянное хранение в архив.

6.5. Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

6.5.1. Почтовые отправления по адресу: 630003, г. Новосибирск, ул. Владимировская, 24/4.

6.5.2. Адрес электронной почты для обращения потребителей: teplosnab.tsp@energo54.com

6.5.3. Телефоны: 311-08-40, 263-32-80

6.5.4. Сайт: <https://tsp-sib.ru>

6.5.5. Актуальные способы передачи показаний приборов учёта, способы оплаты размещены на сайте <https://tsp-sib.ru>.

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

6.7. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

- звонок потребителя;
- прием звонка сотрудником;
- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником;
- если на момент поступления запроса информация, необходимая для ответа, отсутствует, сотрудник извещает потребителя о том, что ответ будет предоставлен посредством исходящей связи;
- дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и внутренними организационно-распорядительными документами ЕТО.

6.8. Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи, электронной почты:

- обращение потребителя;
- предоставление информации по запросу потребителя сотрудником или регистрация письменного обращения как входящей документации;
- направление ответного обращения потребителю.

6.9. Оценка и контроль функционирования системы обслуживания потребителей осуществляются следующими инструментами:

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;
- система мониторинга контроля качества сотрудников, осуществляющих очное и заочное обслуживание потребителей.

6.10. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

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

6.11. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

- сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;
- сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя; быть предупредительным, тактичным, вежливым, доброжелательным и спокойным;
- сотрудник всегда первым приветствует потребителя; сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, исключается обращение к потребителю по половому признаку — «мужчина» / «женщина»; сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;
- сотрудник относится ко всем потребителям равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий; сотрудник должен уважать точку зрения потребителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания потребителя или перебивать;
- при работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
- при взаимодействии с потребителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами. Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемой потребителю информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику, осуществляющему обслуживание потребителя посредством

телефонной связи, следует предложить потребителю связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации или предложить обратную связь (исходящий звонок); профессиональные термины при общении с потребителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что потребитель полностью понимает его. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;

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

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

6.12.1. При очном либо заочном обращении потребителя сотрудник, ответственный за обработку обращения, принимает все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными актами ЕТО меры к недопущению возникновения спорной (конфликтной) ситуации, а в случае возникновения такой ситуации использует все предусмотренные настоящими Стандартами возможности для решения данной спорной (конфликтной) ситуации непосредственно в момент обращения исходя из принципов, определенных в п. 6.10. настоящих Стандартов.

6.12.2. В случае отсутствия у сотрудника, ответственного за обработку обращения, возможности по урегулированию спорной (конфликтной) ситуации, сотрудник вправе предложить потребителю оформить обращение в адрес вышестоящего должностного лица в удобной для потребителя форме и обязан обеспечить передачу такого обращения на рассмотрение уполномоченного лица в установленном локальными актами порядке.

7. Порядок приема и рассмотрения единой теплоснабжающей организацией обращений (претензий, жалоб) потребителей на ее действия, в том числе по вопросам обеспечения соблюдения значений параметров качества теплоснабжения и параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении

7.1. Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия/бездействия единой теплоснабжающей организации принимаются и рассматриваются в соответствии с порядком обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

7.2. ЕТО обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб) потребителей.

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

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

Рассмотрение обращений (жалоб) исходит из принципа добросовестности потребителя. При рассмотрении обращений физических лиц, представляющих социально уязвимые категории населения, а также предпринимателей без образования юридического лица и субъектов малого предпринимательства, учитывается, что у данной группы потребителей возможно не имеется юридических и технических знаний по вопросам теплоснабжения.

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

- если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;

- если в обращении содержится вопрос, на который данному потребителю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну, государственную тайну, персональные данные субъектов или иную конфиденциальную информацию.
- Рассмотрение обращения (без уведомления потребителя) не производится в случаях:
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны.

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

Способы обращений потребителя об отклонении установленных договором теплоснабжения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы их разрешенных отклонений:

Очное:

по адресу: г. Новосибирск, ул. Владимировская, 24/4

Режим работы: понедельник-пятница с 9:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00.

Заочное:

- Адрес электронной почты (e-mail): office.tsp-sib@energo54.com;
- Телефон для справок: 311-08-40;
- сайт <https://tsp-sib.ru>.

7.5. 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 организует осмотр состояния прибора учета и схемы его подключения, результаты которого вносятся в акт проверки, составляемый единой теплоснабжающей организацией и потребителем.

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

В акте проверки указываются:

- показания прибора учета тепловой энергии за сутки, в которых зарегистрировано обращение потребителя, в том числе фактический массовый расход теплоносителя в подающем трубопроводе, фактическая среднесуточная температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводе, фактическое среднесуточное давление теплоносителя в подающем трубопроводе;
- дата и время начала отклонения значений параметров качества теплоснабжения и (или) параметров, отражающих допустимые перерывы в теплоснабжении, за пределы разрешенных отклонений;
- описание состояния прибора учета и схемы его подключения на момент обращения потребителя и на момент подписания акта проверки.

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

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

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 производится в соответствии с требованиями Правил коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034, и другой действующей нормативной и технической документацией.

8.2. Снятие показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя осуществляет потребитель, начиная с 20 числа текущего месяца. При наличии заключенного с потребителем соглашения о порядке взаимодействия сторон по организации расчетов с использованием автоматизированной системы дистанционного сбора данных снятие показаний приборов учета производится ЕТО с использованием системы дистанционного сбора данных.

8.3. ЕТО принимает от потребителей показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 20 по 25 число текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя. Допускается передача показаний потребителем через макеты для передачи показаний в личном кабинете потребителя в Едином портале потребителей.

8.4. Отчет и акт снятия показаний приборов учета тепловой энергии в ЕТО передает лицо, назначенное или уполномоченное на то распорядительным документом Потребителя (приказ, распоряжение, доверенность), или законный представитель Потребителя.

8.5. При заключении договора теплоснабжения населению при непосредственной форме управления ЕТО принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 20 до 25 числа текущего месяца:

от потребителя – показания по индивидуальным (квартирным) приборам учета;

от уполномоченного лица (либо председателем совета многоквартирного дома, либо уполномоченным лицом обслуживающей организации) - показания по общедомовым приборам учета.

Актуальные способы передачи показаний приборов учёта размещены на сайте <https://tsp-sib.ru>.

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

8.7. Узел учета тепловой энергии считается допущенным в эксплуатацию, т.е. допущенным к ведению учета фактически полученной тепловой энергии, с даты подписания Акта ввода в эксплуатацию узла учета единой теплоснабжающей организацией и потребителем, если иная дата не определена законодательством.

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

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

- узел учета тепловой энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной тепловой энергии;
- учет теплотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия поверки;
- при неисполнении Потребителем установленных требований к определению (расчету) количества тепловой энергии;
- при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учета, в том числе выход за параметры разрешённых отклонений.

8.10. При выходе узла учета из строя или выявлении каких-либо нарушений в функционировании средств измерений Потребитель обязан не позднее, чем на следующий рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, письменно известить об

этом факте ЕТО, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения.

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

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

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

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

8.15. При установке общедомового (коллективного), общего (квартирного) прибора учета расхода тепловой энергии и теплоносителя уполномоченное лицо потребителя производит вызов представителя ЕТО для проверки приборов учета. При отсутствии замечаний и предоставления владельцем узла учета данных 3-х суточной наработки узла учета тепловой энергии, составляется и подписывается двухсторонний Акт ввода в эксплуатацию узла учета. С момента подписания Акта без замечаний обеими сторонами, учет тепловой энергии и теплоносителя осуществляется с учетом показаний данного прибора учета.

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

8.17. Ввод в эксплуатацию узла учета, установленного у потребителя, и его проверка осуществляется комиссией в следующем составе:

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

Комиссия создается владельцем узла учета.

8.18. Для ввода в эксплуатацию владелец узла учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с единой теплоснабжающей организацией, выдавшей технические условия и паспорт узла учета или проект паспорта, который включает в себя:

- схему трубопроводов (начиная от границы балансовой принадлежности) с указанием протяженности и диаметров трубопроводов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, грязевиков, спускников и перемычек между трубопроводами;
- свидетельства о поверке приборов и датчиков, подлежащих поверке, с действующими клеймами поверителя;
- базу данных настроечных параметров, вводимую в измерительный блок или тепловычислитель;
- схему пломбирования средств измерений и оборудования, входящего в состав узла учета, исключаящую несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;
- почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течение 3 суток (для объектов с горячим водоснабжением – 7 суток).

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

8.20. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

- соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;
- наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений и/или информации о наличии действующей поверки в Федеральном информационном фонде по обеспечению единства измерений (ФГИС "Аршин"), заводских пломб и клейм;
- соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;
- соответствие диапазонов измерений параметров, допускаемых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.

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

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

8.23. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется. Пломбирование узла учета осуществляется:

- представителем ЕТО в случае, если узел учета принадлежит потребителю;
- представителем потребителя, у которого установлен узел учета.

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

8.25. В случае наличия у членов комиссии замечаний к узлу учета и выявления недостатков, препятствующих нормальному функционированию узла учета, этот узел учета считается непригодным для коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя.

В этом случае комиссией составляется акт о выявленных недостатках, в котором приводится полный перечень выявленных недостатков и сроки по их устранению. Указанный акт составляется и подписывается всеми членами комиссии в течение 3 рабочих дней. Повторная приемка узла учета в эксплуатацию осуществляется после полного устранения выявленных нарушений.

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. Планируемый объем потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя определяется на основании заявки потребителя (за исключением граждан-потребителей, а также управляющих организаций или товариществ собственников жилья либо жилищных кооперативов или иных специализированных потребительских кооперативов, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами и заключивших договоры с ресурсоснабжающими организациями), представляемой ежегодно до 1 марта года, предшествующего году, в котором предполагается поставка.

Если предложение по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя не поступило в указанные сроки, в следующем году действуют объемы потребления текущего года.

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

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

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

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

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

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

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

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

б) наименование (вид) и местонахождение подключаемого объекта;

в) технические параметры подключаемого объекта с включением (указанием): расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение на каждый подключаемый объект; вид и параметры теплоносителей (давление и температура); параметров возвращаемого теплоносителя (в случае подключения тепловой нагрузки в паре) режимы теплопотребления для подключаемого объекта (непрерывный, одно-, двухсменный и др.); расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества; требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.); наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии (с указанием их мощностей и режимов работы);

г) правовые основания пользования заявителем подключаемым объектом (при подключении существующего подключаемого объекта);

д) правовые основания пользования заявителем земельным участком, на котором расположен существующий подключаемый объект или предполагается создание подключаемого объекта (при наличии);

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

ж) планируемые сроки подключения;

з) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

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

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

10.2. К заявке о подключении к системе теплоснабжения прилагаются следующие документы:

а) копии правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности или иное законное право заявителя на подключаемый объект или земельный участок, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости (в случае если такие права зарегистрированы в указанном реестре, представляются соответствующие выписки из Единого государственного реестра недвижимости с датой выдачи не ранее 30 дней), заверенный заявителем;

б) ситуационный план расположения подключаемого объекта с привязкой к территории населенного пункта или элементам территориального деления в схеме теплоснабжения;

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

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

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

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

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

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

- решение о предварительном согласовании предоставления земельного участка в целях строительства объектов капитального строительства;
- копия утвержденного проекта межевания территории и (или) градостроительного плана земельного участка, заверенная заявителем;
- схема расположения земельного участка (земельных участков) на кадастровом плане территории;
- документ о характерных точках границ земельного участка в системе координат, установленной для ведения Единого государственного реестра недвижимости в соответствии Федеральным законом "О государственной регистрации недвижимости",

на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта.

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

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

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

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

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

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

- для подключения (технологического присоединения) объектов капитального строительства таких заявителей необходимо выполнение одного или нескольких мероприятий по созданию и (или) реконструкции объектов теплоснабжения;
- получено согласие заявителей на заключение с ними одного договора о подключении.

10.3. Перечень сведений и документов, предусмотренных пунктами 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, является исчерпывающим. Единая теплоснабжающая организация не вправе требовать от заявителя представления сведений и документов, не указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов.

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

10.4. В зоне деятельности единой теплоснабжающей организации подключение к системе теплоснабжения осуществляется на основании заявки на подключение, поданной в единую теплоснабжающую организацию, в случае: необходимости подключения к системам теплоснабжения вновь создаваемого или созданного подключаемого объекта, но не подключенного к системам теплоснабжения, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности; увеличения тепловой нагрузки (для теплопотребляющих установок) ранее подключенного объекта, в том числе при уступке права на использование тепловой мощности; реконструкции или модернизации подключаемого объекта, ранее подключенного объекта, в том числе теплового пункта или теплопотребляющей энергоустановки, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей, тепловых

пунктов (теплопотребляющей энергоустановки) или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии; необходимости подключения к иной системе теплоснабжения ранее подключенных потребителей от источника тепловой энергии, тепловых сетей, планируемых или подлежащих к выводу из эксплуатации согласно схеме теплоснабжения или в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.5. В случае непредставления заявителем сведений и документов, указанных в пунктах 10.1 и 10.2 настоящих Стандартов, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения заявки направляет заявителю уведомление о необходимости в течение 20 рабочих дней со дня получения указанного уведомления представить недостающие сведения и документы. В случае непредставления заявителем недостающих сведений и документов в течение указанного срока ЕТО аннулирует заявку и уведомляет об этом заявителя в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об аннулировании заявки.

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

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

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

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

10.10. В случае если для осуществления подключения требуется выполнение работ на объектах тепловой сети, принадлежащих теплосетевой организации, срок направления проекта договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения 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 теплосетевой организации. В таком случае единая теплоснабжающая организация обязана в течение 2 рабочих дней уведомить заявителя об увеличении срока направления проекта договора о подключении в ценовых зонах теплоснабжения.

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

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

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

10.13. Выбор объекта теплоснабжения, к которому планируется непосредственное подключение (технологическое присоединение), осуществляется исходя из того, что

подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок производится к объектам теплоснабжения, принадлежащим на праве собственности и (или) ином законном основании теплоснабжающей организации или теплосетевой организации, в зоне эксплуатационной ответственности которых находятся планируемые к подключению теплопотребляющие установки, а также минимизации стоимости подключения (технологического присоединения) и стоимости тепловой энергии (мощности).

10.14. Единая теплоснабжающая организация по договору на подключение (технологическое присоединение) принимает на себя обязательства по реализации мероприятий, необходимых для осуществления такого подключения (технологического присоединения), в том числе мероприятий по урегулированию отношений с теплосетевыми организациями и (или) теплоснабжающими организациями, в случае, если подключение (технологическое присоединение) теплопотребляющих установок осуществляется непосредственно к принадлежащим этим организациям тепловым сетям и (или) источникам тепловой энергии. При этом мероприятия, необходимые для подключения (технологического присоединения), осуществляются соответствующей теплоснабжающей организацией или теплосетевой организацией.

10.15. По соглашению сторон, а также в случаях, определенных Правительством Российской Федерации, договор на подключение (технологическое присоединение) включает в себя обязательства сторон по заключению в последующем договора теплоснабжения с указанием существенных условий такого договора.

10.16. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается по соглашению единой теплоснабжающей организации и заявителя.

10.17. В случае если заявитель и единая теплоснабжающая организация не достигли соглашения о размере платы за подключение к системе теплоснабжения, размер платы за подключение определяется органом регулирования в порядке, установленном частями 8 - 12 статьи 14 Федерального закона «О теплоснабжении», а также Основами ценообразования в сфере теплоснабжения и Правилами регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2012 N 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения».

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

- расходов на проведение мероприятий по подключению объекта капитального строительства потребителя, в том числе - застройщика;
- расходов на создание (реконструкцию) тепловых сетей от существующих тепловых сетей или источников тепловой энергии до точки подключения объекта капитального строительства потребителя, рассчитанных в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции) соответствующих тепловых сетей;
- расходов на создание (реконструкцию) источников тепловой энергии и (или) развитие существующих источников тепловой энергии и (или) тепловых сетей, необходимых для создания технической возможности такого подключения, в том числе в соответствии со сметной стоимостью создания (реконструкции, модернизации) соответствующих тепловых сетей и источников тепловой энергии;
- налог на прибыль, определяемый в соответствии с налоговым законодательством.

Договор теплоснабжения

г. Новосибирск

«___» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Единая теплоснабжающая организация», сокращенное наименование - ЕТО, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны и собственник жилого помещения _____ (№ помещения, почтовый адрес многоквартирного дома) _____ (фамилия, имя, отчество (при наличии)), дата рождения _____, место рождения _____ пол., _____ ИНН (при наличии) _____, паспорт гражданина РФ серия _____ номер _____, выдан _____, дата выдачи _____, зарегистрирован по адресу: _____, номер телефона _____, e-mail (при наличии) _____, именуемый (ая) в дальнейшем «Потребитель», с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору ЕТО предоставляет Потребителю тепловую энергию на нужды отопления и(или) горячего водоснабжения (для приготовления ГВС от собственного водонагревателя), в том числе потребляемую при содержании и использовании общего имущества в многоквартирном доме в случаях, предусмотренных законодательством, (далее - коммунальная услуга), а Потребитель обязуется вносить ЕТО плату за коммунальную услугу и прочие платежи, предусмотренные настоящим Договором, в сроки и в порядке, установленные законодательством Российской Федерации и настоящим Договором, а также соблюдать иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

1.2. Дата начала предоставления коммунальной услуги (коммунальных услуг) «__» __ 20__ г.

2. Общие положения

2.1. Параметры жилого помещения Потребителя:

- помещение, назначение: *жилое*, общей площадью _____ м², этаж: __, расположенное по адресу: индекс _____, г. Новосибирск, ул. _____, д. __, кв. __, количество собственников _____ человек, количество постоянно проживающих лиц _____ человек.

2.2. Параметры многоквартирного/индивидуального дома, в котором расположено жилое помещение Потребителя: *общая площадь помещений, входящих в состав общего имущества _____ м²; общая площадь жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме _____ м².*

2.3. Информирование потребителя о начисленной плате за коммунальные услуги, предоставление юридически значимых сообщений, платежных и иных документов осуществляется следующим способом (нужное подчеркнуть или указать):

2.3.1. по адресу электронной почты _____ (без направления копии на бумажном носителе);

2.3.2. через личный кабинет потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет;

2.3.3. посредством использования иных информационных систем в сети Интернет или другим способом, согласованным Сторонами, а именно _____.

Если способ доставки не указан Сторонами в настоящем Договоре, то доставка документов, включая платежные, осуществляется по адресу электронной почты _____ (без направления бумажной квитанции), в отношении которого заключается настоящий Договор и/или через личный кабинет потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет.

Платежные документы и любые юридически значимые сообщения, направленные по электронной почте, либо с использованием личного кабинета потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет считаются надлежащим образом доставленными на следующий календарный день после:

- отправления на адрес электронной почты, предоставленный Потребителем,
- размещения в личном кабинете потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет.

Платежные документы и любые юридически значимые сообщения, направленные с использованием иных способов, считаются доставленными в сроки, согласованные Сторонами при выборе способа взаимодействия.

2.4. Взаимодействие Сторон, в том числе по предоставлению платежных документов, а также обмену иными юридически значимыми сообщениями, может осуществляться посредством систем дистанционного взаимодействия ЕТО, в том числе с использованием официального сайта ЕТО, личного кабинета клиента на сайте, электронной почты, телефона единого контактного центра, СМС-сообщений, а также иных средств взаимодействия с ЕТО.

Информация о перечне доступных к использованию систем дистанционного взаимодействия, порядке их подключения, использования и отключения размещается на официальном сайте ЕТО.

Потребитель дает согласие на взаимодействие с ЕТО, в том числе получение информации о выставленных счетах, задолженности, изменении условий договора, изменении перечня, условий и правил использования сервисов и услуг, проведении бонусных и иных акций, в том числе, совместных с партнёрами, иной информации посредством sms-сообщений, телефонной связи, электронной почты, платежных документов и иными способами, предусмотренными в соответствии с настоящим пунктом.

2.5. Надлежащим уведомлением Потребителя при исполнении настоящего Договора является сообщение информации Потребителю в порядке и способами, предусмотренными законодательством и настоящим Договором.

2.6. Способ и адрес доставки платежных документов на оплату коммунальных услуг и иных документов, номер телефона, и прочие реквизиты для взаимодействия между Потребителем и ЕТО могут быть согласованы Потребителем и ЕТО дополнительно, в том числе с использованием систем дистанционного взаимодействия, определенных в соответствии с п. 2.4. настоящего Договора.

3. Обязанности и права Сторон

3.1. Стороны обязаны исполнять обязательства, предусмотренные настоящим Договором, надлежащим образом в соответствии с требованиями, установленными Договором и законодательством.

3.2. ЕТО обязана:

3.2.1. осуществлять предоставление коммунальных услуг Потребителю в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства и настоящего Договора до границы разграничения тепловых сетей, которой является внешняя граница стены многоквартирного дома;

3.2.2. производить в установленном порядке расчет размера платы за коммунальную услугу и при наличии предусмотренных законом оснований производить перерасчет размера платы за коммунальную услугу, в том числе в связи с предоставлением на границе раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, которой является внешняя граница стены многоквартирного дома (сторонами может быть оговорено иное место) ресурса ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в соответствии с требованиями действующего законодательства;

3.2.3. принимать показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета (далее - приборов учета), в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, сеть Интернет и др.), использовать полученные с 20 по 25 числа расчетного месяца показания приборов учета при расчете размера платы за коммунальную услугу за тот расчетный период, за который были сняты показания, проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных сведений об их показаниях;

3.2.4. принимать участие в проверке факта предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в порядке, установленном законодательством;

3.2.5. обеспечить доставку платежных документов на оплату коммунальных услуг способом, определенным в п.2.3 настоящего Договора.

3.2.6. нести иные обязанности, предусмотренные законодательством.

3.3. ЕТО вправе:

3.3.1. осуществлять в порядке, установленном законодательством, проверку достоверности передаваемых сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, а также осуществлять проверку состояния указанных приборов учета;

3.3.2. осуществлять приостановление или ограничение предоставления коммунальной услуги по основаниям и в порядке, установленным действующим законодательством;

3.3.3. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством;

3.3.4. устанавливать количество граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом потребителем жилом помещении, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета холодной воды, горячей воды, и составлять акт об установлении количества таких граждан;

3.3.5. привлекать третьих лиц для выполнения отдельных функций по настоящему Договору;

3.3.6. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством и настоящим Договором;

3.3.7. использовать иные информационные системы в сети Интернет для исполнения настоящего Договора.

3.4. Потребитель обязан:

3.4.1. своевременно и в полном объеме вносить ЕТО плату за коммунальные услуги в порядке и в сроки, установленные законодательством;

3.4.2. при обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном и внутридомовом оборудовании, а также при обнаружении нарушений качества предоставления коммунальной услуги немедленно сообщать о них лицу, предусмотренному в силу пункта 31(1) Правил предоставления коммунальных услуг собственниками пользователей помещений в многоквартирных домах и жилых домов, лицу, привлеченному собственниками помещений в многоквартирном доме для обслуживания внутридомовых инженерных систем, уполномоченному представителю собственников помещений в многоквартирном доме либо ЕТО, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

3.4.3. обеспечить оснащение жилого помещения приборами учета, а также ввод в эксплуатацию установленного прибора учета, его надлежащую техническую эксплуатацию, сохранность и своевременность замены в порядке и сроки, установленные законодательством;

3.4.4. ежемесячно снимать показания индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета (при наличии) и передавать их ЕТО или уполномоченному ей лицу;

3.4.5. в случае выхода прибора учета из строя (неисправности), в том числе неотображения приборами учета результатов измерений, нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки, механического повреждения прибора учета, превышения допустимой погрешности показаний прибора учета, истечения межповерочного интервала поверки приборов учета, незамедлительно известить об этом ЕТО и сообщить показания прибора учета на момент его выхода из строя (возникновения неисправности);

3.4.6. в случае если требуется проведение демонтажа прибора учета, известить ЕТО, не менее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии представителей ЕТО, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

3.4.7. допускать представителя ЕТО в занимаемое жилое помещение для снятия показаний приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных Потребителем сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в порядке, указанном законодательством;

3.4.8. информировать ЕТО (способами, позволяющими подтвердить факт информирования) об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано прибором учета;

3.4.9. возмещать ЕТО расходы по введению ограничения и (или) приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги в порядке и размере, установленном законодательством;

3.4.10. нести иные обязанности, предусмотренные законодательством.

3.5. Потребитель обязуется не совершать действия, предусмотренные пунктом 35 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов от 06.05.2011 № 354.

3.6. Потребитель вправе:

3.6.1. получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

3.6.2. получать от ЕТО сведения о правильности исчисления предъявленного к уплате размера платы за коммунальные услуги, о наличии (отсутствии) задолженности или переплаты, о наличии оснований и правильности начисления неустоек (штрафов, пеней);

3.6.3. требовать от ЕТО изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, в случаях и порядке, которые установлены настоящим Договором и законодательством;

3.6.4. привлекать для осуществления действий по установке, замене приборов учета лиц, отвечающих требованиям, установленным законодательством для осуществления таких действий. При этом Потребитель несет ответственность за действия привлеченных им лиц по установке, замене приборов;

3.6.5. осуществлять иные права, предусмотренные законодательством.

4. Учет объема (количества) коммунальной услуги, предоставленной Потребителю

4.1. Учет объема (количества) потребления коммунальной услуги осуществляется с использованием приборов учета в соответствии с требованиями законодательства.

К использованию допускаются приборы учета утвержденного типа и прошедшие поверку в соответствии с требованиями законодательства об обеспечении единства измерений.

4.2. В отсутствие приборов учета определение объема (количества) потребленной коммунальной услуги осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством.

4.3. Показания приборов по состоянию на отчетную дату месяца предоставляются в срок с 20 по 25 числа расчетного периода в порядке, установленном законодательством.

5. Размер платы за коммунальную услугу и порядок расчетов

5.1. Расчет за тепловую энергию, теплоноситель производится по цене, в соответствии с порядком определения цены, установленным положениями действующих на момент оплаты федеральных законов, иных нормативных актов, актов уполномоченных органов власти в области государственного регулирования тарифов.

В случае если в ходе исполнения настоящего Договора вступил в силу нормативный правовой акт, изменяющий порядок определения цены по договору, или уполномоченным органом власти в области государственного регулирования тарифов принят акт об установлении новой цены, стороны с момента введения его в действие при осуществлении расчетов по договору обязаны применять новый порядок определения цены и (или) новую цену.

Тарифы доводятся до сведения Потребителя в порядке, установленном утвержденными стандартами раскрытия информации.

5.2. Расчетный период для оплаты коммунальной услуги устанавливается равным календарному месяцу.

5.3. Плата за коммунальные услуги вносится Потребителем ЕТО в порядке и сроки, установленные законодательством.

5.4. Потребитель вправе осуществлять предварительную оплату коммунальных услуг в счет будущих расчетных периодов.

5.5. В случае обнаружения факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования Потребителя к внутридомовым инженерным системам и (или) факта несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, повлекшего искажение его показаний, ЕТО производит доначисление и (или) перерасчет платы в порядке, предусмотренном

Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.

6. Ограничение, приостановление, возобновление предоставления коммунальной услуги

6.1. ЕТО осуществляет ограничение, приостановление, возобновление предоставления коммунальной услуги по основаниям и в порядке, предусмотренном законодательством.

6.2. Уведомление потребителя о введении ограничения или приостановлении предоставления коммунальных услуг осуществляется в порядке, сроки и способами, предусмотренном законодательством.

6.3. При ограничении предоставления коммунальной услуги ЕТО временно уменьшает объем (количество) подачи коммунальной услуги и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги ЕТО временно прекращает ее предоставление.

6.4. Предоставление коммунальных услуг возобновляется в сроки, установленные законодательством, при условии полного погашения задолженности и оплаты расходов ЕТО по введению ограничения, приостановлению и возобновлению предоставления коммунальной услуги в порядке и размере, установленных законодательством.

7. Ответственность сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих договорных обязательств в размере и порядке, установленном законодательством.

7.2. ЕТО несет ответственность за качество предоставления коммунальной услуги на границе раздела внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, которой является внешняя граница стены многоквартирного дома (сторонами может быть оговорено иное место), в соответствии с законодательством.

7.3. Потребитель несет ответственность за невнесение, несвоевременное и (или) не в полном объеме внесение платы за коммунальную услугу в виде уплаты ЕТО пени в размере, установленном законодательством.

8. Порядок разрешения споров

8.1. Споры, связанные с настоящим Договором, подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

9. Действие, изменение и расторжение Договора

9.1. Настоящий Договор вступает в силу в порядке и сроки, установленные законодательством.

9.2. Настоящий Договор может быть изменен или досрочно расторгнут по основаниям и в порядке, предусмотренном законодательством.

9.3. Настоящий договор заключен в соответствии с положениями законов и иных правовых актов, действующих на момент его заключения. В случае принятия после заключения настоящего договора законов и (или) правовых актов, устанавливающих иные правила обязательные для Сторон, то указанные правовые акты подлежат применению с момента их вступления в законную силу (если законом и (или) правовым актом не установлен иной срок) без внесения изменений в настоящий Договор.

9.4. Информация об изменении условий договора доводится до сведения Потребителя способами, предусмотренными настоящим Договором и не требует внесения изменений в настоящий Договор.

По желанию Сторон такие изменения могут быть оформлены дополнительными соглашениями к настоящему Договору, подписываемыми Сторонами или уполномоченными представителями Сторон.

9.5. Обработка персональных данных Потребителя производится ЕТО в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных". Потребитель дает

согласие на обработку персональных данных (в том числе ФИО, даты и места рождения, места жительства (регистрации), паспортных данных) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ. При использовании дистанционных сервисов (п.3.2.7 Договора) Потребитель даёт согласие на обработку данных, предоставленных при подключении и использовании сервисов в соответствии с правилами их использования. Согласие действует в период действия настоящего Договора и в течение пяти лет после его прекращения.

10. Заключительные положения

10.1. По вопросам, прямо не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

11. Адреса, банковские реквизиты, подписи и печати сторон

Единая теплоснабжающая организация:

Потребитель:

Юридический адрес:

ИНН/КПП _____ / _____

Р/с _____,

Наименование банка _____

К/с _____

БИК _____

_____/_____

_____/_____

Договор теплоснабжения

г. Новосибирск

«___» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Единая теплоснабжающая организация», сокращенное наименование – ЕТО, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Потребитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий договор теплоснабжения о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. ЕТО обязуется подавать Потребителю, через присоединенную сеть, тепловую энергию для нужд отопления и (или) горячего водоснабжения, а Потребитель обязуется полностью и своевременно оплачивать принятую тепловую энергию по ценам и в порядке, определенных сторонами в условиях настоящего Договора на объект(ы):

- здание/помещение по адресу: _____

1.2. Отпуск ресурсов на объект(ы) Потребителя производится ЕТО в точке поставки, которая располагается на границе балансовой принадлежности теплопотребляющей установки или тепловой сети Потребителя и тепловой сети ЕТО или теплосетевой организации, либо в точке подключения к бесхозяйной тепловой сети. Границы балансовой принадлежности и эксплуатационной ответственности указываются в Акте разграничения эксплуатационной ответственности и балансовой принадлежности Сторон (Приложение № 2).

1.3. ЕТО и Потребитель при отпуске тепловой энергии и ее потреблении, а также при взаимных расчетах, обязуются руководствоваться нормами гражданского законодательства Российской Федерации, а также иными специальными нормативными актами, регулирующими правоотношения в сфере ресурсоснабжения тепловой энергией, решениями уполномоченного органа исполнительной власти в области государственного регулирования тарифов на тепловую энергию, Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок, Правилами учета тепловой энергии и теплоносителя, другими действующими нормативно-правовыми актами РФ и настоящим договором.

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЕДИНОЙ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. ЕТО обязуется:

2.1.1. Подавать тепловую энергию Потребителю, через присоединенные тепловые сети.

2.1.2. Поддерживать среднесуточную температуру сетевой воды на источнике теплоты в соответствии с температурным графиком (Приложение №1).

2.1.3. При получении от Потребителя сообщения об отклонении показателей качества тепловой энергии в трехдневный срок организовать совместные измерения, анализ и оформление показателей качества двусторонним актом.

2.1.4. Осуществлять контроль за соблюдением Потребителем заданных режимов теплопотребления.

2.1.5. Выставлять Потребителю Счет на оплату, Акт приема-передачи и Счет-фактуру за отпущенную, в рамках настоящего Договора, тепловую энергию в течение 5 дней, после расчетного периода.

2.2. ЕТО имеет право:

2.2.1. По согласованию с Потребителем, на беспрепятственный доступ в любое время суток к тепловым энергоустановкам и приборам учета Потребителя, независимо от его формы собственности и ведомственной принадлежности, с целью:

– контроля соблюдения установленных режимов теплопотребления по приборам учета;

- проведения замеров по определению параметров тепловой энергии;
- составления Акта проверки тепловых энергоустановок, присоединенных к сетям ЕТО;

2.2.2. При возникновении аварийных режимов теплоснабжения производить ограничение отпуска тепловой энергии полностью или частично в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации. Ограничение режима потребления (полное либо частичное) может вводиться ЕТО в следующих случаях:

а) неисполнения или ненадлежащего исполнения Потребителем обязательств по оплате ресурсов и услуг, оказание которых является неотъемлемой частью процесса снабжения энергией и/или горячей водой Потребителя, более чем за 1 период платежа, установленный настоящим договором (далее - неисполнение или ненадлежащее исполнение Потребителем денежных обязательств);

б) выявления фактов самовольного подключения Потребителем других потребителей (субпотребителей) или подключения дополнительных теплопотребляющих установок, а равно установок, режим потребления энергии и/или горячей воды которых не соответствует условиям настоящего договора, относящихся к сфере ответственности Потребителя фактов, бездоговорного или безучетного потребления ресурсов, самовольном расширении площади отапливаемых помещений, а также за превышение договорных величин максимальных часовых нагрузок без согласования с ЕТО;

в) несоблюдения установленных техническими регламентами обязательных требований безопасной эксплуатации теплопотребляющих установок;

г) нарушение режима потребления энергии и/или горячей воды, существенно влияющее на теплоснабжение других потребителей в данной системе теплоснабжения;

д) выявления неудовлетворительного состояния энергетических установок (энергопринимающих устройств) Потребителя, удостоверенное органом государственного надзора, которое угрожает аварией или создает угрозу жизни и здоровью людей;

е) возникновения (угрозы возникновения) аварийных ситуаций;

ж) по заявлению Потребителя;

з) для проведения планового ремонта и работ по обслуживанию тепловых сетей, к которым присоединен Потребитель;

и) прекращение обязательств сторон по настоящему договору;

к) в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и настоящим договором.

Режим ограничения подачи горячей воды может совпадать с режимом ограничения подачи энергии. Прекращение подачи тепловой энергии и теплоносителя может быть выполнено путем демонтажа трубопроводов тепловых сетей, по которым осуществляется подача тепловой энергии на объекты Потребителя.

2.2.3. Предоставлять в Федеральную службу по экологическому, технологическому и атомному надзору информацию о возникновении аварийной ситуации, о выходе из строя тепловых энергоустановок, о нарушении обязательных требований по организации учета и содержания тепловых энергоустановок у Потребителя.

2.2.4. Информирование Потребителя о начисленной плате за коммунальные услуги, предоставление юридически значимых сообщений, платежных и иных документов осуществляется следующим способом (нужное подчеркнуть или указать):

2.2.4.1. по адресу электронной почты _____ (без направления копии на бумажном носителе);

2.2.4.2. через личный кабинет потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет;

2.2.4.3. посредством использования иных информационных систем в сети Интернет или другим способом, согласованным Сторонами, а именно _____

Если способ доставки не указан Сторонами в настоящем Договоре, то доставка документов, включая платежные, осуществляется по адресу электронной почты _____ (без направления бумажной квитанции), в отношении которого заключается настоящий Договор и/или через личный кабинет потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет.

Платежные документы и любые юридически значимые сообщения, направленные по электронной почте, либо с использованием личного кабинета потребителя на официальном сайте

ЕТО в сети Интернет считаются надлежащим образом доставленными на следующий календарный день после:

- отправления на адрес электронной почты, предоставленный Потребителем,
- размещения в личном кабинете потребителя на официальном сайте ЕТО в сети Интернет.

Платежные документы и любые юридически значимые сообщения, направленные с использованием иных способов, считаются доставленными в сроки, согласованные Сторонами при выборе способа взаимодействия.

Любые документы и юридически значимые сообщения, направленные ЕТО по электронной почте Потребителю имеют одинаковую юридическую силу с оригиналом и считаются надлежащим образом доставленными на следующий календарный день после отправления.

3. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Потребитель обязуется:

3.1.1. Соблюдать нормативно-технические требования, предъявляемые к устройству и эксплуатации приборов и оборудования, связанного с потреблением тепловой энергии обеспечивать безопасность эксплуатации находящихся в его ведении тепловых сетей, тепловых энергоустановок, а также исправность используемых Потребителем приборов учета и оборудования, предназначенного для передачи, накопления, распределения и потребления тепловой энергии и теплоносителя.

3.1.2. В течение действия Договора производить оплату потребленной тепловой энергии в установленные настоящим Договором сроки.

3.1.3. Обеспечить оснащение помещения приборами учета, а также ввод установленных приборов учета в эксплуатацию. Обеспечивать беспрепятственный доступ в любое время суток на территорию Потребителя, уполномоченных представителей ЕТО для контроля соблюдения условий настоящего Договора, режима теплоснабжения, обслуживания приборов учета, а также тепловых энергоустановок ЕТО, находящихся на территории Потребителя, а также представителей Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору для контроля за условиями эксплуатации тепловых энергоустановок, соблюдением правил техники безопасности и проведения мероприятий по контролю, осуществляемого в пределах их полномочий.

3.1.4. **С 21 по 24-е число** каждого отчетного месяца передавать в ЕТО показания приборов учета по электронной почте: _____ или по тел.: _____.

Действия Субпотребителей, непосредственно исполняющих предусмотренные настоящим пунктом обязанности Потребителя, считаются действиями Потребителя. За действия Субпотребителей, если они повлекли неисполнение или ненадлежащее исполнение предусмотренных обязанностей по передаче показаний приборов учета, отвечает Потребитель.

Под понятием Субпотребитель в настоящем Договоре понимаются любые третьи лица, использующие указанное в п. 1.1 нежилое помещение (арендаторы, субарендаторы и т.п.).

Потребитель самостоятельно извещает указанных Субпотребителей о необходимости надлежащего исполнения обязанности по передаче в ЕТО показаний приборов учета.

3.1.5. Ежемесячно получать у ЕТО Акт приема-передачи тепловой энергии на нужды отопления и (или) горячего водоснабжения и Счет-фактуру, Счет на оплату самостоятельно путем личного обращения в ЕТО либо иным способом, в письменной форме согласованным Сторонами.

3.1.6. Ежемесячно подписывать Акт приема-передачи и возвращать один его экземпляр в ЕТО в течение 5-ти рабочих дней с даты передачи его для подписания Потребителем или представить ЕТО мотивированный отказ от подписания акта приема – передачи в тот же срок.

3.1.7. Производить проверку состояния, профилактические испытания и ремонт принадлежащих Потребителю тепловых энергоустановок, а также ремонт помещений индивидуальных тепловых пунктов (ИТП) в объемах и сроки, устанавливаемые действующими нормами и правилами.

3.1.8. Обеспечить сохранность пломб, установленных уполномоченным представителем ЕТО.

3.1.9. Незамедлительно сообщать в ЕТО об авариях, а также иных нарушениях и чрезвычайных ситуациях, возникших при пользовании тепловой энергией.

3.1.10. Представлять список лиц, имеющих право ведения оперативных переговоров, подписания ежемесячных отчетов о потреблении, телефоны и факс для оперативной связи. Список должен содержать должности и фамилии уполномоченных лиц, и их рабочие телефоны. Потребитель обязуется незамедлительно извещать ЕТО об изменении данных, указанных в настоящем пункте.

3.1.11. Выполнять в установленные сроки предписания ЕТО по реализации заданных режимов теплоснабжения.

3.1.12. Производить регулировку принадлежащих Потребителю тепловых сетей и внутренних систем теплопотребления для рационального распределения получаемой тепловой энергии. После проведения ремонтов тепловых сетей или внутренних систем теплопотребления производить их промывку.

3.1.13. Обеспечить обслуживание тепловых энергоустановок подготовленным персоналом требуемой квалификации с назначением ответственных лиц за исправное состояние и безопасную эксплуатацию тепловых энергоустановок.

3.1.14. При проведении любого вида работ, связанных с изменением или нарушением схемы учета тепловой энергии письменно известить об этом ЕТО перед началом работ, но не менее чем за 5 (Пять) суток.

3.1.15. Иметь исполнительные чертежи и паспорта всех тепловых энергоустановок и сетей, а также производственные инструкции по эксплуатации, согласованные с ЕТО.

3.1.16. Выполнять требования и предписания Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, принятые в пределах его полномочий, и устранять нарушения, выявленные данной организацией при проведении мероприятий по контролю.

3.1.17. Потребитель возмещает расходы за тепловую энергию при заполнении тепловых сетей после летнего периода, а также возмещает расходы за химически очищенную воду (ХОВ) в количестве, равном утраченной сетевой воды по наружным и внутренним сетям Потребителя.

3.2. Потребитель имеет право:

3.2.1. При отсутствии задолженности по Договору отказаться от исполнения Договора и заключить договор теплоснабжения с иной теплоснабжающей организацией (иным владельцем источника тепловой энергии) в соответствующей системе теплоснабжения на весь объем или часть объема потребления тепловой энергии (мощности) и теплоносителя.

3.2.2. Отказ Потребителя от исполнения настоящего Договора и заключение договора теплоснабжения с иным владельцем источника тепловой энергии допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.2.3. С письменного согласия и в присутствии представителя ЕТО, имеющего соответствующие надлежаще оформленные разрешения, производить замену приборов учета.

4. УЧЕТ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ

4.1. Учет и расчет потребления тепловой энергии производится в соответствии с Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2013 №1034.

До начала монтажа проект узла учета должен быть согласован с ЕТО. Начало расчетов по показаниям приборов учета тепловой энергии, установленных у Потребителя, определяются с момента подписания Сторонами акта о допуске узлов учета в эксплуатацию.

4.2. Расчеты Потребителя с ЕТО за полученную им тепловую энергию осуществляется на основании показаний приборов учета, допущенных в эксплуатацию в качестве расчетных, и контроля параметров теплоносителя у Потребителя.

4.3. При отсутствии коммерческого узла учета тепловой энергии или при выходе его из строя, а также при несоблюдении Потребителем установленных настоящим Договором сроков представления показаний приборов учета в ЕТО, количество отпущенной тепловой энергии определяется расчетным методом.

Максимальная тепловая нагрузка Потребителя: _____ **Гкал/час.**

5. ЦЕНА ДОГОВОРА И ТАРИФЫ НА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ

5.1. Расчет за тепловую энергию, теплоноситель производится по цене, определяемой Сторонами настоящего договора в соответствии с порядком определения цены, установленным положениями действующих на момент оплаты федеральных законов, иных нормативных актов, актов уполномоченных органов власти в области государственного регулирования тарифов.

В случае если в ходе исполнения настоящего Договора вступил в силу нормативный правовой акт, изменяющий порядок определения цены по договору, или уполномоченным органом власти в области государственного регулирования тарифов принят акт об установлении новой цены, стороны с момента введения его в действие при осуществлении расчетов по договору обязаны применять новый порядок определения цены и (или) новую цену.

Тарифы доводятся до сведения Потребителя в порядке, установленном утвержденными стандартами раскрытия информации.

5.2. Потребитель вправе осуществлять предварительную оплату коммунальных услуг в счет будущих расчетных периодов.

5.3. Расчетный период для оплаты коммунальной услуги устанавливается равным календарному месяцу.

5.4. Изменение тарифов и цен на тепловую энергию, теплоноситель и (или) горячую воду в период действия договора не требует переоформления договора, внесения изменений в договор.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА ТЕПЛОВУЮ ЭНЕРГИЮ

6.1. Расчеты за тепловую энергию производятся денежными средствами по утвержденным тарифам. Оплата Потребителем тепловой энергии осуществляется до 10 числа месяца, следующего за расчетным.

6.2. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет ЕТО.

6.3. Стороны ежемесячно оформляют акт приема-передачи тепловой энергии для нужд отопления и (или) горячего водоснабжения за расчетный период по настоящему договору.

Акт приема-передачи подлежит подписанию и возврату одного его экземпляра в ЕТО в течение 5-ти рабочих дней с даты передачи его на подписание Потребителю от ЕТО.

В случае не предоставления подписанного экземпляра акта приема-передачи или отказа от подписания акта приема-передачи при отсутствии мотивированных замечаний, направленных ЕТО в указанный срок, такой акт считается принятым Потребителем в редакции ЕТО.

6.4. В случае возникновения задолженности, поступившие от Потребителя платежи, в первую очередь засчитываются в счет погашения ранее образовавшейся задолженности, вне зависимости от назначения платежа.

6.5. Стороны пришли к соглашению о том, что предусмотренный настоящим Договором порядок расчетов не является коммерческим кредитом. Положения п. 1 ст. 317.1 Гражданского кодекса РФ к отношениям сторон не применяются.

6.6. Ежеквартально, до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Стороны подписывают акт сверки. В акте сверки отражается стоимость поставленной и оплаченной тепловой энергии для нужд отопления и (или) горячего водоснабжения. Указанный акт сверки должен быть возвращен в ЕТО в 10-дневный срок с момента получения Потребителем.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Если самовольно и (или) несогласованно присоединенные объекты были присоединены помимо прибора учета тепловой энергии, или при отсутствии прибора учёта тепловой энергии, количество потреблённой ими энергии определяется как произведение проектных максимальных часовых тепловых нагрузок самовольно и (или) несогласованно присоединённых объектов на количество часов потребления, исходя из потребления 24 часа в сутки.

7.2. За не допуск представителя ЕТО к приборам учёта или к теплопотребляющим энергоустановкам Потребителя, в том числе не предоставление оперативного персонала для произведения ограничения (прекращения) подачи тепловой энергии, а также за срыв пломбы Потребитель несет ответственность согласно действующего законодательства Российской Федерации на дату нарушения.

7.3. В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору сторона, нарушившая обязательство, обязана возместить другой стороне убытки (ст. 15 ГК РФ).

7.4. Оплата работ по прекращению отпуска Потребителю тепловой энергии, вызванных нарушением Потребителем условий Договора, и последующего подключения производится Потребителем дополнительно по расценкам ЕТО.

7.5. При реализации Потребителем права, закрепленного в п.3.2.1. настоящего Договора, при заключении договора теплоснабжения с иным владельцем источника тепловой энергии Потребитель обязан возместить Теплоснабжающей организации убытки, связанные с переходом от Теплоснабжающей организации к теплоснабжению непосредственно от источника тепловой энергии, в размере, рассчитанном Теплоснабжающей организацией и согласованном с органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования тарифов.

7.6. За нарушение Потребителем сроков оплаты, указанных в п. 6.1. настоящего Договора, Потребитель тепловой энергии обязан уплатить Единой теплоснабжающей организации пени в размере одной сотринадцатой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день фактической оплаты, от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки начиная со следующего дня после дня наступления установленного срока оплаты по день фактической оплаты.

Уплата пени, установленных настоящим Договором, не освобождает Потребителя от выполнения обязательств по Договору и устранения допущенных нарушений.

7.7. Стороны не несут ответственности в том случае, если надлежащее исполнение обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

К обстоятельствам непреодолимой силы стороны настоящего Договора отнесли природные явления стихийного характера (землетрясение, наводнение, иные природные условия, исключаяющие нормальную жизнедеятельность человека); мораторий органов власти и управления; забастовки, организованные в установленном законом порядке, и другие обстоятельства, которые могут быть определены как непреодолимая сила, препятствующая надлежащему исполнению обязательств.

Надлежащим подтверждением наличия обстоятельств непреодолимой силы будут служить решения (заявления) компетентных государственных органов или сообщения в официальных средствах массовой информации.

7.8. Потребитель несет ответственность за присоединение им Субпотребителя без согласования с ЕТО, в соответствии с действующим законодательством, и возмещает размер стоимости потребленной тепловой энергии Субпотребителем.

7.9. Оплата неустойки, процентов и возмещение убытков не освобождает стороны от выполнения иных обязательств по настоящему Договору.

7.10. Споры Сторон, связанные с заключением, исполнением, изменением и расторжением Договора, Стороны будут разрешать путем переговоров. В случае не достижения соглашения путем переговоров заинтересованная Сторона направляет в письменной форме претензию, подписанную уполномоченным лицом. Претензия вручается любым из следующих способов: заказным письмом с уведомлением о вручении; курьерской доставкой, в этом случае факт получения претензии должен подтверждаться подписью лица, получившего данный документ с расшифровкой фамилии и должности. Сторона, в адрес которой направлена претензия, обязана ее рассмотреть и о результатах уведомить в письменной форме другую Сторону в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения претензии. В случае если спор не урегулирован в претензионном порядке или ответ на претензию не получен в течение указанного срока, спор рассматривается по заявлению одной из сторон в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

7.11. В случае недостижения соглашения путем переговоров все споры, разногласия или требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения условий, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде Новосибирской области.

7.13. Условия Договора могут быть пересмотрены по инициативе одной или обеих Сторон, в том числе при изменении условий работы ЕТО или Потребителя, а также при изменении нормативных актов в сфере теплоснабжения. Ни одна из сторон не вправе уклоняться от рассмотрения предложений по пересмотру условий Договора.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации и иными нормативными актами в области теплоснабжения.

8.2. Стороны обязуются в пятидневный срок письменно извещать друг друга обо всех изменениях юридического адреса, банковских реквизитов, наименования, ведомственной принадлежности и фактического местонахождения.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

9.1. Расторжение настоящего Договора не освобождает стороны от взаимных расчетов.

9.2. Уполномоченными должностными лицами Сторон, ответственными за исполнение условий настоящего Договора, являются:

9.2.1. От Единой теплоснабжающей организации: _____ (Ф.И.О., должность, контактные данные).

9.2.2. От Потребителя: _____ (Ф.И.О., должность, контактные данные).

9.3. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и распространяет свое действие на отношения с «___» _____ 20__ г. и действует по «___» _____ 20__ г., считается ежегодно продленным, если за 30 дней до окончания срока

не последует заявления одной из сторон об отказе от исполнения настоящего Договора на следующий год, или о заключении Договора на иных условиях, или внесении изменений (дополнений) в Договор.

9.4. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

9.5. Все приложения, протоколы разногласий, изменения и дополнения к настоящему Договору являются неотъемлемой частью Договора.

- Приложение №1 «Температурный график»

- Приложение №2 «Акт разграничения эксплуатационной ответственности и балансовой принадлежности тепловых сетей и теплопотребляющих установок».

10. РЕКВИЗИТЫ и ПОДПИСИ СТОРОН:

Единая теплоснабжающая организация:

Абонент:

Юридический адрес: _____

Юридический адрес: _____

ИНН / КПП _____

ИНН / КПП _____

ОГРН _____

ОГРН _____

р/с _____

р/с _____

Наименование банка _____

Наименование банка _____

БИК _____

БИК _____

к/с _____

к/с _____

эл. адрес: _____

эл. адрес: _____

тел.: _____

тел.: _____

_____/_____
М.П.

_____/_____
М.П.

**График температур теплоносителя для потребителей, подключенных к тепловым сетям
ЕТО, на границе балансовой принадлежности на отопительный период
(котельная по адресу: г. Новосибирск, ул. _____)**

Температура наружного воздуха Т _н , °С	Температура в подающем трубопроводе, Т ₁ °С	Температура в обратном трубопроводе, Т ₂ °С
-37		
-36		
-35		
-34		
-33		
-32		
-31		
-30		
-29		
-28		
-27		
-26		
-25		
-24		
-23		
-22		
-21		
-20		
-19		
-18		
-17		
-16		
-15		
-14		
-13		
-12		
-11		
-10		
-9		
-8		
-7		
-6		
-5		
-4		
-3		
-2		
-1		
0		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Единая теплоснабжающая организация:

_____/_____

Абонент:

_____/_____

«___» _____ 20__ г.

АКТ

**разграничения эксплуатационной ответственности и балансовой принадлежности
тепловых сетей и теплопотребляющих установок, находящихся на праве собственности или во
владении на ином законном основании от котельной
по адресу: г. Новосибирск, ул. _____**

_____, в лице _____, действующего на основании _____, с одной
стороны, и _____ в лице _____, с другой стороны, составили
настоящий Акт о нижеследующем:

1. Граница разграничения тепловых сетей, находящихся на праве собственности или во владении на ином законном основании, устанавливается _____.
2. Точки поставки тепловой энергии _____ от _____ определены _____, согласно пункту 1 акта и схемы разграничения:

Единая теплоснабжающая организация:

_____/_____

Абонент:

_____/_____

Договор теплоснабжения

г. Новосибирск

«___» _____ 20__ г.

_____, сокращенное наименование – _____, именуемое в дальнейшем «Единая теплоснабжающая организация» (далее – ЕТО), в лице _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, сокращенное наименование – _____, именуемое в дальнейшем «Абонент», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий договор теплоснабжения о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. ЕТО обязуется подавать Абоненту, через присоединенную сеть, тепловую энергию (мощность) (далее коммунальный ресурс) для нужд отопления и (или) горячего водоснабжения, а Абонент обязуется полностью и своевременно оплачивать принятую тепловую энергию по ценам и в порядке, определенных сторонами в условиях настоящего Договора на объект(ы) теплоснабжения, находящихся в управлении Абонента. Сведения об объектах теплоснабжения Абонента по договору с указанием максимальных часовых тепловых нагрузок, площадей жилых и нежилых помещений в многоквартирных и жилых домах изложены в **Приложении №1**.

1.2. По всем вопросам, не оговоренным настоящим договором, Стороны обязуются руководствоваться нормами действующего законодательства.

1.3. Дата начала поставки коммунального ресурса: "___" _____ 20__ г.

1.4. Местом исполнения обязательств ЕТО является точка поставки, которая располагается на границе балансовой принадлежности теплопотребляющей установки или тепловой сети Абонента и тепловой сети Единой теплоснабжающей организации, либо в точке подключения к бесхозной тепловой сети и оформляется актом разграничения тепловых сетей и теплопотребляющих установок, принадлежащих на праве собственности или во владении на ином законном основании Абоненту, далее именуемым по тексту - «акт разграничения», **Приложение № 2** к настоящему договору. При отсутствии оформленного в установленном порядке акта разграничения, точка поставки определяется сторонами на тепловой сети по наружной стене объекта теплоснабжения (многоквартирного жилого дома).

2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ЕДИНОЙ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Единая теплоснабжающая организация обязуется:

2.1.1. Поставлять Абоненту коммунальную услугу для объектов теплоснабжения, в т.ч. для многоквартирных домов и жилых домов, находящихся в его управлении, указанных в **Приложении №1**.

2.1.2. Обеспечить надежность теплоснабжения, осуществлять качественное регулирование поставляемой тепловой энергии по отопительной нагрузке.

2.1.3. Осуществлять поставку тепловой энергии с температурой и давлением теплоносителя в подающем трубопроводе в точках поставки, позволяющими обеспечить Абоненту предоставление коммунальных услуг по отоплению Потребителям в соответствии с требованиями Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г. № 354 (далее по тексту - Правила предоставления коммунальных услуг).

Температура теплоносителя в подающем и обратном трубопроводах устанавливается в соответствии с графиком температур теплоносителя для потребителей, подключенных к тепловым сетям теплоснабжающей организации (**Приложение №3**) на границе эксплуатационной ответственности ЕТО и Абонента (**Приложение №2**).

2.1.4. Уведомлять Абонента о наличии/отсутствии нарушений качества поставляемого коммунального ресурса (тепловой энергии) в точках поставки по его запросу, при наличии жалоб Потребителей, на качество и (или) объем предоставляемой Абонентом соответствующей коммунальной услуги. Участвовать в проведении проверок нарушения качества предоставления коммунальной услуги по отоплению Потребителям в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг.

Нести ответственность за качество поставляемого коммунального ресурса (тепловой энергии) в точках поставки, установленных настоящим договором, в том числе в виде перерасчета за поставленный коммунальный ресурс ненадлежащего качества (несоблюдение параметров качества указанных в п. 2.1.3 настоящего договора). Перерасчет производится в соответствии с требованиями, установленными Правилами предоставления коммунальных услуг.

2.1.5. Обеспечить уведомление Абонента, в течение суток с момента обнаружения, о причинах и времени отсутствия теплоснабжения или отключения системы теплоснабжения на объектах Абонента, в случае принятия неотложных мер по предотвращению или ликвидации аварийных ситуаций на сетях теплоснабжающей организации.

Допускаются перерывы подачи тепловой энергии Абоненту для проведения ремонтных и профилактических работ на сетях ЕТО, для подключения новых потребителей и субабонентов, а также при возникновении аварийных ситуаций, при проведении температурных и гидравлических испытаний тепловых сетей ЕТО, источников тепловой энергии.

Уведомлять Абонента о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунального ресурса не позднее, чем за 10 рабочих дней до начала перерыва.

Поставка коммунального ресурса для объектов теплоснабжения Абонента производится только в отопительный период.

Перерывы в подаче тепловой энергии учитываются при определении объемов поставленной тепловой энергии Абоненту.

2.1.6. Единая теплоснабжающая организация не несет гражданско-правовой ответственности перед Абонентом за нарушение качества и перерывы подачи тепловой энергии на нужды отопления, вызванные:

- стихийными явлениями;
- по вине самого Абонента, в т.ч. при невыполнении им предписаний Федерального органа исполнительной власти по государственному энергетическому надзору о неудовлетворительном состоянии теплоснабжающих установок Абонента, которое угрожает аварией или создает угрозу жизни и здоровью людей;
- ограничением (прекращением) подачи тепловой энергии в соответствии с действующим законодательством и условиями, предусмотренными п.п. 2.2.2 настоящего договора;
- при невыполнении Абонентом технических мероприятий по подготовке систем теплоснабжения к отопительному периоду (п.3.2.9.);
- при недопуске уполномоченных представителей ЕТО для производства ремонтных (аварийных) работ в теплосетевом оборудовании Единой теплоснабжающей организации, расположенном на объектах теплоснабжения по настоящему договору.

2.1.7. Информировать Абонента о должностных лицах, ответственных за выполнение условий договора, путем размещения такой информации в сети Интернет.

2.2. Единая теплоснабжающая организация имеет право:

2.2.1. Производить осмотр системы теплоснабжения и узлов учёта тепловой энергии объектов теплоснабжения по настоящему договору собственными силами и (или) силами теплосетевой организации на объектах теплоснабжения по настоящему договору с целью:

- проверки соблюдения условий настоящего договора; контроля режимов теплоснабжения, в том числе выявления случаев загрязнения и превышения температуры возвращаемого теплоносителя более чем на 5% против температурного графика;
- выявления утечек в системе теплоснабжения Абонента;
- контроля за техническим состоянием и исправностью тепловых сетей и тепловых пунктов, и достоверностью показаний приборов учета Абонента;
- выявления бездоговорного потребления.

2.2.2. Ограничивать поставку коммунального ресурса в следующих случаях:

- за неполную или несвоевременную оплату обязательств «Абонента» в сроки, установленные договором, в порядке, определенном действующим законодательством;
- за неудовлетворительное состояние систем теплоснабжения, угрожающее аварией или создающее угрозу для жизни обслуживающего персонала и отсутствие подготовленного персонала для обслуживания систем теплоснабжения (по предписанию инспектора Федерального органа исполнительной власти по государственному энергетическому надзору, Государственного санитарно - эпидемиологического надзора);
- при возникновении (угрозе возникновения) аварийной ситуации в системе теплоснабжения, (п.7.3.);
- для ремонта тепловых источников и тепловых сетей в межотопительный период;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.2.3. Осуществлять в присутствии представителей Абонента необходимые переключения в теплоснабжающих установках объектов теплоснабжения по настоящему договору, если ЕТО не может реализовать, при помощи своих технических устройств, принадлежащее ей право ограничения (прекращения) потребления тепловой энергии.

2.2.4. При отсутствии коммерческого узла учета тепловой энергии или при выходе его из строя (п.п. 3.2.7.), а также при несоблюдении Абонентом установленных настоящим Договором сроков предоставления показаний приборов учета в ЕТО, количество отпущенной тепловой энергии определять исходя из норматива потребления коммунальной услуги по отоплению (п.42 (1) ПП-354).

2.2.5. Направлять Абоненту платежные документы на оплату за тепловую энергию и любые юридически значимые сообщения по адресу электронной почты: _____.

Любые документы и юридически значимые сообщения, направленные Единой теплоснабжающей

организацией по электронной почте Абоненту, имеют одинаковую юридическую силу с оригиналом и считаются надлежащим образом доставленными на следующий календарный день после отправления.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

3.1. Абонент имеет право:

3.1.1. Получать от ЕТО бесперебойное, качественное снабжение тепловой энергией на нужды отопления.

При неудовлетворительном качестве тепловой энергии Абонент извещает Единую теплоснабжающую организацию телефонограммой или факсом.

3.1.2. Взыскивать с ЕТО в соответствии с действующим законодательством реальный ущерб, причинённый в результате недоотпуска тепловой энергии, подачи тепловой энергии, пониженного качества.

3.1.3. Подключать субабонентов с согласия ЕТО.

3.1.4. Требовать от ЕТО отключения своих тепловых сетей для проведения неотложных работ в границах эксплуатационной ответственности Абонента, при условии гарантии оплаты Единой теплоснабжающей организации потерь тепловой энергии и теплоносителя, связанных с невозвратом (сливом) теплоносителя.

3.1.5. Обращаться письменно, в Единую теплоснабжающую организацию до окончания отопительного периода с просьбой о прекращении потребления тепловой энергии, при наличии предварительного согласования с теплоснабжающей организацией, и не позднее, чем за 3 рабочих дня до срока намечаемого отключения.

3.1.6. Получать (по запросу) ежегодно в Единой теплоснабжающей организации график температур теплоносителя для потребителей (**Приложение №3**).

3.2. Абонент обязуется:

3.2.1. Своевременно производить оплату Единой теплоснабжающей организации потребленной тепловой энергии на нужды отопления в соответствии с условиями настоящего договора.

3.2.2. Оплачивать ЕТО стоимость тепловой энергии, в порядке, установленном в соответствии с условиями настоящего договора, в случаях:

- потерь в связи с утечками из систем теплоснабжения и тепловых сетей Абонента;
- при целевом отборе из системы отопления на технические нужды по согласованию с ЕТО;
- иных случаях, связанных с невозвратом теплоносителя в тепловые сети теплосетевой организации (ЕТО), установленных ЕТО и Абонентом двухсторонними актами.

3.2.3. Соблюдать предусмотренный настоящим договором режим теплоснабжения (расход тепловой энергии и норму утечки, согласно **Приложению №1**, обеспечивать безопасность эксплуатации, исправность теплоснабжающих установок, тепловых сетей, а также узлов учета, выполнять оперативные указания Единой теплоснабжающей организации в отношении режимов теплоснабжения. Обеспечивать возврат теплоносителя и поддерживать температуру возвращаемого теплоносителя в соответствии с температурным графиком (**Приложение №3**). При условии не превышения ЕТО температуры подаваемого теплоносителя по сравнению с температурным графиком более, чем на 3%, обеспечить температуру возвращаемого теплоносителя в точке поставки в соответствии с температурным графиком с превышением не более 5 %, и соблюдать норму утечки теплоносителя в соответствии с Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок.

Выполнять иные требования к эксплуатации и безопасности своих теплоснабжающих установок, предусмотренные нормативными и техническими правилами и актами, утвержденными в установленном порядке.

3.2.4. Нести в границах эксплуатационной ответственности ответственность за действия (в том числе за действия Потребителей), которые повлекли нарушение показателей качества и объема подаваемой тепловой энергии (коммунального ресурса).

3.2.5. Обеспечивать беспрепятственный доступ уполномоченным представителям Единой теплоснабжающей организации к действующим теплоснабжающим установкам и узлам учета для контроля соблюдения условий настоящего договора, режима теплоснабжения, для осмотра систем теплоснабжения, а также проведения необходимых переключений, в том числе с целью ограничения (прекращения) подачи тепловой энергии в случаях, предусмотренных настоящим договором.

3.2.6. Сообщать в течение 10 дней в Единую теплоснабжающую организацию об изменениях наименования Абонента и субабонентов, банковских реквизитов Абонента и других реквизитов, необходимых в рамках исполнения настоящего договора.

3.2.7. Вести учет потребляемой тепловой энергии/теплоносителя, при наличии приборов учета, установленных на объектах теплоснабжения указанных в настоящем договоре и допущенных ЕТО к эксплуатации в качестве коммерческих соответствующим актом допуска.

Предоставлять в ЕТО ежемесячно, в срок с 21 по 25 число расчетного месяца отчет о потребленной тепловой энергии.

Незамедлительно (в течение суток) сообщать в ЕТО о выходе из строя узла учёта или его неисправностях для оформления двухстороннего акта с указанием времени выхода из строя узла учета, показаниях приборов учета на момент выхода их из строя и осуществлять, в течение 14 календарных дней своими силами и за свой счет, ремонт и последующую поверку приборов учета тепловой энергии в специализированной организации, имеющей аттестацию на данные виды работ.

Порядок осуществления учета тепловой энергии определяется действующими нормативными и техническими правилами и актами, утвержденными в установленном порядке.

3.2.8. Не позднее, чем за 30 дней, сообщить письменно в ЕТО о прекращении выполнения функций

управления жилищным фондом (объектами теплоснабжения по настоящему договору).

При вступлении в силу документов, определяющих порядок финансовых взаиморасчетов по управлению жилым фондом при переходе управления многоквартирного жилого дома от одной управляющей организации к другой, либо к ТСЖ, либо к непосредственной форме управления (принятых уполномоченным органом РФ или органом местного самоуправления), стороны обязуются ими руководствоваться.

3.2.9. Включать теплопотребляющие установки или их отдельные части после планового (летнего) ремонта или подготовки к работе в отопительный период, а также новые объекты теплоснабжения, с разрешения Единой теплоснабжающей организации только при наличии акта готовности или акта приемки государственной комиссией.

Для получения разрешения на включение своих теплопотребляющих установок Абонент должен обратиться в Единую теплоснабжающую организацию.

3.2.10. Осуществлять передачу по своим тепловым сетям тепловой энергии юридическим лицам, теплопотребляющие установки которых присоединены к этим тепловым сетям в порядке, установленном действующим законодательством.

3.2.11. Письменно уведомлять Единую теплоснабжающую организацию о должностных лицах, ответственных за выполнение условий договора, контактных данных таких лиц.

4. КОММЕРЧЕСКИЙ УЧЕТ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ

4.1. Количество тепловой энергии, подаваемой Абоненту, определяется на основании показаний приборов учета или расчетным путем, а именно исходя из норматива потребления коммунальной услуги по отоплению в случаях, определенных действующим законодательством и настоящим договором.

Допуск в эксплуатацию, периодическая проверка приборов учета и последующий контроль их работы осуществляется представителем Единой теплоснабжающей организации в порядке и в сроки, установленные действующими нормативными и техническими правилами и актами, утвержденными в установленном порядке.

Прибор учета считается допущенным к ведению коммерческого учета приобретенной тепловой энергии, теплоносителя после оформления Акта допуска и опломбирования приборов учета представителем ЕТО.

Технические данные приборов учета содержатся в технических проектах, согласованных с Единой теплоснабжающей организацией.

4.2. Если прибор учета Абонента учитывает потребление тепловой энергии других лиц, то количество потребленной Абонентом тепловой энергии определяется по каждому виду потребления в соответствии с показаниями приборов учета, за вычетом объема потребления других лиц.

5. ЦЕНА ДОГОВОРА

5.1. Цена настоящего договора складывается из стоимости поставленных коммунальных ресурсов.

5.2. Расчет за тепловую энергию, теплоноситель производится по цене, определяемой Сторонами настоящего договора в соответствии с порядком определения цены, установленным положениями действующих на момент оплаты федеральных законов, иных нормативных актов, актов уполномоченных органов власти в области государственного регулирования тарифов.

В случае если в ходе исполнения настоящего Договора вступил в силу нормативный правовой акт, изменяющий порядок определения цены по договору, или уполномоченным органом власти в области государственного регулирования тарифов принят акт об установлении новой цены, стороны с момента введения его в действие при осуществлении расчетов по договору обязаны применять новый порядок определения цены и (или) новую цену.

Тарифы доводятся до сведения Абонента в порядке, установленном утвержденными стандартами раскрытия информации.

5.3. На момент подписания Договора тариф на поставляемую Абоненту тепловую энергию составляет _____ (руб./Гкал), в том числе НДС - _____ рублей.

5.4. Изменение тарифов и цен на тепловую энергию в период действия договора не требует переоформления договора, внесения изменений в договор.

6. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТОИМОСТИ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ И ТЕПЛОНОСИТЕЛЯ.

6.1. В закрытых системах теплоснабжения стоимость тепловой энергии, используемой на нужды отопления, подлежащая оплате в месяце, за который осуществляется оплата, рассчитывается путем произведения объема (количества) потребленной тепловой энергии и тарифов на тепловую энергию соответственно.

6.2. Выполнение Абонентом своих обязательств в части оплаты за потребленную тепловую энергию по настоящему договору осуществляется до 15-го числа месяца, следующего за расчетным месяцем, с учетом требований законодательства к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг.

Оплата производится Абонентом самостоятельно на расчетный счет Единой теплоснабжающей организации, указанный в разделе 10 настоящего договора.

Расчетный период – месяц, исчисляется с 25-го числа месяца, предшествующего текущему, по 24-е число текущего месяца.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении Абонентом обязательств по оплате в сроки,

установленные договором, ЕТО имеет право выставить платежные документы на известный ей расчетный счет Абонента для акцептного списания денежных средств.

Суммы платежей, поступающие в счет оплаты обязательств, возникших по настоящему договору, погашают обязательства по оплате, срок исполнения которых наступил ранее.

В случае возникновения суммы оплаты сверх обязательств Абонента, возникших по настоящему договору, указанная сумма засчитывается Единой теплоснабжающей организацией Абоненту в счёт потребления последующего периода.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении Абонентом обязательств по оплате за потребленную тепловую энергию в сроки, установленные договором, по истечении трех дней с установленного срока платежа вводится пеня в размере 1/300 ставки рефинансирования ЦБ РФ, действующей на момент возникновения задолженности, от суммы задолженности за каждый день просрочки.

6.3. Стороны ежемесячно оформляют акт приема-передачи тепловой энергии на нужды отопления (**Приложение №4**) за расчетный период по настоящему договору.

Акт приема-передачи подлежит подписанию и возврату одного его экземпляра в Единую теплоснабжающую организацию в течение 3-х рабочих дней с даты передачи его на подписание Абоненту от Единой теплоснабжающей организации.

В случае не предоставления подписанного экземпляра акта приема-передачи или отказа от подписания акта приема-передачи при отсутствии мотивированных замечаний, направленных ЕТО в указанный срок, такой акт считается принятым Абонентом в редакции ЕТО.

6.4. Ежеквартально, до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Стороны подписывают акт сверки. В акте сверки отражается стоимость поставленной и оплаченной тепловой энергии. Указанный акт сверки должен быть возвращен в Единую теплоснабжающую организацию в 10-дневный срок с момента получения Абонентом.

7. ПОРЯДОК ОГРАНИЧЕНИЯ ПОДАЧИ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ.

7.1. Ограничение подачи коммунального ресурса Абоненту Единая теплоснабжающая организация производит в соответствии с условиями положений действующего законодательства, обязательными для исполнения сторонами по настоящему договору.

7.2. Поставка коммунального ресурса (тепловой энергии) возобновляется после оплаты задолженности в полном объеме (включая пени, неустойки, штрафы, предусмотренные договором или законом) и возмещения затрат ЕТО, теплосетевой организации и (или) иных владельцев тепловых сетей (через сети которых объекты Абонента получают тепловую энергию), связанных с ограничением и возобновлением подачи коммунального ресурса (тепловой энергии), исходя из калькуляций на затраты организаций, производивших работы по ограничению и возобновлению подачи коммунального ресурса (тепловой энергии).

7.3. В случае возникновения (угрозы возникновения) аварийных ситуаций в системе теплоснабжения, для недопущения длительного и глубокого нарушения температурных и гидравлических режимов систем теплоснабжения, санитарно-гигиенических требований к качеству теплоносителя ЕТО производит полное и (или) частичное ограничение подачи тепловой энергии и (или) теплоносителя Абоненту (аварийное ограничение), в том числе без соответствующего согласования с Абонентом при необходимости принятия неотложных мер, с последующим его уведомлением.

7.4. Ограничения подачи коммунального ресурса Абоненту для проведения плановых ремонтов источников тепла, трубопроводов тепловых сетей теплоснабжающей организации (ЕТО), иных владельцев тепловых сетей, производятся согласно графикам ремонтов.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

8.1. **Приложение №1** к договору оформляется Сторонами при заключении договора и не требует ежегодного пересмотра. В случае необходимости внесения изменений в настоящий договор, связанных с включением (исключением) объектов теплоснабжения, корректировки тепловых нагрузок Стороны подписывают **Приложение №1** в новой редакции.

8.2. Стороны осуществляют предоставление информации, влияющей на исполнение настоящего договора, путем направления электронных писем на предоставленные Сторонами адреса. Стороны подтверждают свое согласие на получение информации указанным способом.

9. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДОГОВОРА

9.1. Настоящий договор состоит из основного текста и приложений к нему:

Приложение №1. Характеристики объектов теплоснабжения.

Приложение №2. Акт разграничения тепловых сетей и энергопринимающего устройства, находящихся на праве собственности или во владении на ином законном основании, и эксплуатационной ответственности.

Приложение №3. График температур теплоносителя для потребителей, подключенных к тепловым сетям теплоснабжающей организации на границе балансовой принадлежности на отопительный период.

Приложение №4. Форма акта приема-передачи тепловой энергии.

9.2. Договор вступает в силу с «__» _____ 20__ г.

Договор действует по «31» декабря 20__ г. и считается продленным ежегодно, если за месяц до окончания срока его действия ни одна из сторон не заявит о его прекращении или изменении, либо о заключении нового договора.

Расторжение настоящего договора осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

9.3. В случае возникновения при пересмотре договора неурегулированных разногласий по любому из условий договора, кроме величины теплоснабжения, отношения Сторон регулируются настоящим договором до момента разрешения разногласий.

9.4. Изменение положений договора, включая приложения, оформляются дополнительным соглашением, подписанным сторонами.

Сторона, получившая предложение об изменении договора, обязана дать ответ другой стороне не позднее 30 дней после получения предложения.

Изменение реквизитов сторон, каких-либо контактных данных возможно путем обмена письмами.

9.5. Все споры, возникающие при заключении и исполнении договора, передаются на рассмотрение в судебные органы в соответствии с правилами о подведомственности, установленными процессуальным законодательством.

9.6. Споры по техническим вопросам (в том числе по величине теплоснабжения) разрешаются Федеральным органом исполнительной власти по государственному энергетическому надзору.

10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ИХ РАСЧЕТНЫЕ СЧЕТА

Единая теплоснабжающая организация:

Абонент:

Юридический адрес: _____

Юридический адрес: _____

ИНН / КПП _____

ИНН / КПП _____

ОГРН _____

ОГРН _____

р/с _____

р/с _____

Наименование банка _____

Наименование банка _____

БИК _____

БИК _____

к/с _____

к/с _____

эл. адрес: _____

эл. адрес: _____

тел.: _____

тел.: _____

М.П.

М.П.

Характеристики объектов теплоснабжения

№ п/п	Адрес жилого дома	Год построй ки	Материал стен	Этаж ность	Наличие ОДПУ тепловой энергии, дата установки прибора	Площадь помещений надземной части здания, м ²					Максимальные тепловые нагрузки, Гкал/ч			
						Общая площадь, всего, в т.ч.	Жилые помещения	Нежилые помещения	Места общего пользования	Отопление	Горячее водоснаб жение	Вентиляция	Общее потребление	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1														
2														

Единая теплоснабжающая организация:

Абонент:

_____ / _____

_____ / _____

«___» _____ 20__ г.

АКТ

**разграничения эксплуатационной ответственности и балансовой принадлежности
тепловых сетей и теплопотребляющих установок, находящихся на праве собственности или во
владении на ином законном основании от котельной
по адресу: г. Новосибирск, ул. _____**

_____, в лице _____, действующего на основании _____, с одной
стороны, и _____ в лице _____, с другой стороны, составили
настоящий Акт о нижеследующем:

1. Граница разграничения тепловых сетей, находящихся на праве собственности или во владении на ином законном основании, устанавливается _____.
2. Точки поставки тепловой энергии _____ от _____ определены _____, согласно пункту 1 акта и схемы разграничения:

Единая теплоснабжающая организация:

Абонент:

_____/_____

_____/_____

**График температур теплоносителя для потребителей, подключенных к тепловым сетям
ЕТО, на границе балансовой принадлежности на отопительный период
(котельная по адресу: г. Новосибирск, ул. _____)**

Температура наружного воздуха T_n , °C	Температура в подающем трубопроводе, T_1 °C	Температура в обратном трубопроводе, T_2 °C
-37		
-36		
-35		
-34		
-33		
-32		
-31		
-30		
-29		
-28		
-27		
-26		
-25		
-24		
-23		
-22		
-21		
-20		
-19		
-18		
-17		
-16		
-15		
-14		
-13		
-12		
-11		
-10		
-9		
-8		
-7		
-6		
-5		
-4		
-3		
-2		
-1		
0		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Единая теплоснабжающая организация:

_____/_____

Абонент:

_____/_____

Форма акта

Акт № ____ от ____ г.

Исполнитель: _____

Заказчик: _____

Основание: _____

№	Наименование работ, услуг	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма

Итого:

Всего оказано услуг _____, на сумму _____ руб.

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ЗАКАЗЧИК
