**ПАО «СЗ»ЭКРАН»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  ЕДИНОЙ ТЕПЛОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ |

**САМАРА – 2020 г.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | В соответствии с п. 19.1 Постановления Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» |

В ценовых зонах теплоснабжения единая теплоснабжающая организация осуществляет обслуживание лиц, являющихся потребителями тепловой энергии на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения, в соответствии со стандартами качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии, утверждаемыми единой теплоснабжающей организацией.

|  |  |
| --- | --- |
|  | В соответствии с п. 19.2 Постановления Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» |

Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии обеспечивают:

* единообразие требований к качеству предоставления услуг и 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.

|  |  |
| --- | --- |
|  | В соответствии с п. 19.3 Постановления Правительства РФ от 8 августа 2012 г. N 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» |

Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией потребителей тепловой энергии содержат:

**1. Порядок заключения договора теплоснабжения в соответствии с разделом III настоящих Правил, в том числе опубликования перечня документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения, а также получения информации о состоянии процесса заключения договора с потребителем:**

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

1.2. Договор теплоснабжения заключается между потребителем и единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения в соответствии формой договора, установленной Приложением № 1 к настоящему Стандарту.

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

1.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами–потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила № 354). В переходный период порядок заключения договора теплоснабжения регламентируется положениями пунктов 41(1) – 41(5) Правил организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 (далее – Правила № 808).

1.5. После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет единой теплоснабжающей организации заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям законодательства РФ и подпункта 1.5.1 пункта 1.5 настоящего Стандарта. Заявка может быть подана непосредственно в офисе ООО «Нефтегаз», или направлена по почте по адресу для приема почтовых отправлений.

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

• полное наименование организации (фамилия, имя, отчество) заявителя;

• место нахождения организации (место жительства физического лица);

• место нахождения теплопотребляющих установок и место их подключения к системе теплоснабжения (тепловой ввод);

• тепловая нагрузка теплопотребляющих установок по каждой теплопотребляющей установке и видам тепловой нагрузки (отопление, кондиционирование, вентиляция, осуществление технологических процессов, горячее водоснабжение), подтвержденная технической или проектной документацией;

• предложения по порядку определения объема потребления тепловой энергии и (или) теплоносителя;

• срок действия договора;

• сведения о предполагаемом режиме потребления тепловой энергии;

• сведения об уполномоченных должностных лицах заявителя, ответственных за выполнение условий договора (за исключением граждан–потребителей);

• расчет объема тепловых потерь тепловой энергии (теплоносителя) в тепловых сетях заявителя от границы балансовой принадлежности до точки учета, подтвержденный технической или проектной документацией;

• банковские реквизиты;

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

1.6. В случае отсутствия в заявке сведений или документов, указанных в пункте 1.5. настоящего Стандарта, единая теплоснабжающая организация в течение 3 рабочих дней со дня получения таких документов направляет заявителю предложение о представлении недостающих сведений и (или) документов. Необходимые сведения и документы должны быть представлены в течение 10 рабочих дней с момента получения потребителем предложения о предоставлении недостающих сведений и (или) документов. Датой поступления заявки считается дата представления сведений и документов в полном объеме.

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

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

1.9. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора теплоснабжения и прилагаемые к ней документы подаются следующим лицом: а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод; б) каждым владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов; в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения; г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

1.10. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются со дня начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением договоров, заключенных в соответствии с частями 2.1 – 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10, частью 9 статьи 23 Федерального закона от 27.07.2010 № 190 –ФЗ "О теплоснабжении". Договор теплоснабжения, заключенный до начала переходного периода по ценам, определенным соглашением сторон договора, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора. Договор теплоснабжения, заключенный с единой теплоснабжающей организацией в течение переходного периода, вступает в силу со дня окончания переходного периода. Договор оказания коммунальных услуг, договор ресурсоснабжения, заключенный в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме или жилого дома коммунальной услуги, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении договора.

1.11. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону абонентского отдела 8 (846)-302-77-58.

**2. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечивающими потребителю возможность внесения платы по договору теплоснабжения различными способами. Формирование и выставление счетов на оплату тепловой энергии (мощности) осуществляются с учетом порядка расчетов по договору теплоснабжения, предусмотренного пунктами Правил:**

2.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с настоящим Стандартом и положениями договора теплоснабжения. ЕТО ежемесячно формирует потребителю счета на оплату поставленной тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в отношении промежуточных платежей, указанных в настоящем разделе Стандарта) в сроки, позволяющие потребителю произвести оплату за поставленную тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель на условиях заключенного договора теплоснабжения. Расчетный период для оплаты за тепловую энергию устанавливается равным календарному месяцу. Неполучение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной тепловой энергии в установленный законом или договором срок.

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

2.1.2. Расчеты по договору теплоснабжения, включая промежуточные и окончательные платежи, производятся потребителем платежными поручениями, а в отношении исполнителей коммунальных услуг также, по соглашению Сторон, возможно применение иных форм расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в том числе путем уступки в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации в пользу ЕТО прав требования к собственникам и пользователям жилых и нежилых помещений многоквартирного дома и (или) жилого дома, имеющим задолженность по оплате коммунальных услуг. При оплате стоимости потребленной тепловой энергии платежными поручениями потребитель (исполнитель коммунальных услуг, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер договора теплоснабжения, дату и номер выставленного ЕТО счета – фактуры). При поступлении оплаты без указания назначения платежа, если иное не установлено договором, полученная сумма оплаты направляется на погашение задолженности по всем поставленным поставщиком ресурсам, пропорционально возникшим к моменту оплаты обязательствам. Погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

2.1.3. Оплата за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем (за исключением бюджетных, казенных и автономных учреждений, казенных предприятий, исполнителей коммунальных услуг) в следующем порядке: • до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 35% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который 8 ПАО «Т Плюс» осуществляется оплата; • до последнего числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 50% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата; • до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

2.1.4. Бюджетные, казенные и автономные учреждения, казенные предприятия производят оплату за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в следующем порядке: • до 18 числа текущего месяца – промежуточный платеж в размере 30% плановой общей стоимости тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя, потребляемой в месяце, за который осуществляется оплата; • до 10 числа месяца, следующего за расчетным, осуществляется оплата за фактически потребленную в истекшем месяце тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель с учетом средств, ранее внесенных потребителем.

2.1.5. Исполнитель коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства производит оплату в следующем порядке: • платежи за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель в пользу ЕТО не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления потребителю платежей от потребителей коммунальных услуг (пункт 6 Требований к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253); • окончательный расчет за тепловую энергию (мощность) и (или) теплоноситель производится потребителем путем перечисления денежных средств на расчетный счет ЕТО в срок до 15 числа месяца, следующего за истекшим расчетным месяцем (пункт 25 Правил № 124).

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

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

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

2.2.2. Плата за коммунальные услуги вносится потребителем единой теплоснабжающей организации в порядке и сроки, которые установлены Правилами № 354.

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

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

**3. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность) в соответствии со стандартами раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2013 г. N 570 "О стандартах раскрытия информации теплоснабжающими организациями, теплосетевыми организациями и органами регулирования":**

3.1. Размер предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность), поставляемую потребителям, публикуется в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте ООО «Нефтегаз» по адресу <https://neftegaz-site.wixsite.com/neftegaz> , не позднее 30 календарных дней со дня принятия соответствующего решения об установлении цен (тарифов) на очередной расчетный период регулирования.

**4. О категориях потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность):**

Группы и категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)

В ценовой зоне теплоснабжения цены на тепловую энергию (мощность) определяются соглашением сторон, при этом не должны превышать предельный уровень цены на тепловую энергию (мощность), устанавливаемый органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в области государственного регулирования цен (тарифов).

Цены на тепловую энергию (мощность) в отношении каждой категории рассчитываются и индексируются в соответствии с порядком определения цен по категориям потребителей в ценовой зоне теплоснабжения, разработанном для каждой ценовой зоны теплоснабжения, указанном в Региональных особенностях, и размещенных на официальном сайте ЕТО.

В основе дифференциации цен на тепловую энергию (мощность) для различных групп и категорий потребителей лежат требования действующего законодательства и антимонопольного регулирования.

ЕТО обеспечивает формирование цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель, не допуская дискриминации потребителей, отнесенных к одной категории на основе критериев и особенностей для определения категорий потребителей, в отношении которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) и теплоноситель.

исходя из типа и характеристик потребителя тепловой энергии (мощности):

- принадлежность потребителей к категории "населения" (и приравненным к "населению" категориям);

- принадлежность потребителей тепловой энергии (мощности) к теплосетевым организациям, которые приобретают тепловую энергию (мощность) для целей компенсации потерь в своих тепловых сетях;

- прочие потребители тепловой энергии (мощности), которые не удовлетворяют ни одному из вышеперечисленных критериев.

В соответствии с законодательством о теплоснабжении не подлежат государственному регулированию (не ограничены предельным уровнем) и определяются по соглашению сторон цены на следующие товары и услуги ЕТО в сфере теплоснабжения:

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

- Теплоноситель в виде пара (невозвращенный конденсат), теплоноситель в виде воды в закрытых системах теплоснабжения;

- Услуги по поддержанию резерва тепловой мощности.

**5.** **Порядок организации обслуживания потребителей при их личном присутствии (очное обслуживание потребителей), посредством телефонной связи и с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (заочное обслуживание потребителей), который предусматривает:**

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

− требования к персоналу, обслуживающему потребителей (внешний вид, содержание рабочего места и форма общения с потребителями);

− типовой алгоритм обслуживания потребителя; − принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов);

− организацию обратной связи с потребителем (для благодарностей, жалоб, предложений и отзывов о работе);

− контроль и мониторинг качества обслуживания потребителей.

**Очное обслуживание потребителей**

Очное обслуживание потребителей осуществляется в офисе Компании.

Потребители – физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

**Адреса офисов:**

Г.Самара, Барбошина поляна, 9-я просека, 5-я линия, д.114, 3-й этаж;

Г.Самара, пос.Красная Глинка, кв-л 3, д. 26 (здание теплового пункта), 2-й этаж.

**Заочное обслуживания потребителей**

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

Заочное обслуживание характеризуется следующими принципами:

- заочное обслуживание доступно для всех категорий потребителей;

- заочное обслуживание позволяет осуществить потребителю большинство операций, не выходя из дома;

- информация об адресе электронной почты и контактных телефонах ЕТО размещена в максимальном количестве мест (в офисах, на раздаточных материалах и т.п.).

Заочное обслуживание построено по принципу удобного, простого и информативного сервиса. Потребители могут воспользоваться телефонной связью для получения необходимой информации.

**Телефонная связь:**

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

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

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

**Электронная почта:**

В компании существует адрес электронной почты, на который потребители могут отправлять свои вопросы, жалобы, предложения и иные обращения. Обращения потребителей, полученные по электронной почте, подлежат рассмотрению и ответу в соответствии с требованиями настоящего Стандарта и в установленные законодательством сроки.

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

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

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

− сотрудники Компании внимательны к потребителю вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической, расовой либо религиозной принадлежности;

− все сотрудники Компании, взаимодействующие с потребителем, предоставляют аргументированные ответы на вопросы потребителя исключительно в рамках своей компетенции;

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

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

**Типовой алгоритм очного обслуживания потребителей:**

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

При обращении потребителя специалист Компании должен:

1) в вежливой форме поприветствовать потребителя;

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

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

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

− предлагает потребителю информационные материалы по теме обращения;

− принимает от потребителя документы для рассмотрения другими специалистам Компании;

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

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

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

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

1) прием звонка сотрудником Компании;

2) предоставление сотрудником Компании информации по запросу потребителя. Если на момент поступления запроса потребителя информация, необходимая для ответа, отсутствует либо требуется дополнительная обработка (анализ) запроса потребителя - сотрудник Компании извещает потребителя о том, что Компания предоставит потребителю устный ответ, связавшись с ним по номеру телефона, предоставленному потребителем. Дальнейшая обработка обращения потребителя, исполнение мероприятий по обращению осуществляется в соответствии с настоящим Стандартом и локальными нормативными актами Компании.

Типовой алгоритм заочного обслуживания посредством почтовой связи и электронной почты:

- поступление и регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции, обработка поступившего обращения потребителя

− первичная обработка обращений (направление их на исполнение, постановка на контроль, снятие их с контроля, направление исполненного обращения в дело, а также информирование руководства о состоянии работы по исполнению обращений потребителя);

− рассмотрение обращения и подготовка ответа;

− регистрация и направление ответа потребителю. Оригиналы документов по заявкам потребителей, копии которых направлены в Компанию посредством электронной почты, должны быть представлены в Компанию в установленные сроки с даты направления заявки.

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

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

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

**7. Принципы и порядок урегулирования споров (конфликтов):**

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

Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Компании обязаны:

- учитывать интересы потребителя, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;

- не допускать возникновение ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители;

- обязаны соблюдать конфиденциальность информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения конфликтных ситуаций необходимо соблюдать следующие правила:

- Выслушать потребителя спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорить с потребителем, слушать его внимательно, поддерживать зрительный контакт;

- Спокойно разобраться в сути проблемы, при обнаружении причины проблемы спокойно объяснить ее потребителю;

- Предложить решение проблемы;

- При отсутствии полномочий для решения проблемы потребителя, в зависимости от обстоятельств, поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры по урегулированию возникшей ситуации.

Сотрудники должны стремиться обеспечить потребителей наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к потребителям, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

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

Обращения (претензии, жалобы) потребителей на действия единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком обслуживания потребителей, установленным настоящим Стандартом.

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

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

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

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

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

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

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

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

• если текст письменного обращения не поддается прочтению;

• если контактные данные, необходимые для ответа на обращение, не указаны потребителем.

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.

**9. Порядок снятия и приема показаний приборов учета тепловой энергии, теплоносителя, включая обеспечение приема показаний приборов учета от потребителей способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (посредством телефонной связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и др.), и использования их в расчетах по договору теплоснабжения, а также проведения проверки состояния указанных приборов учета в соответствии с Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 1034 "О коммерческом учете тепловой энергии, теплоносителя":**

Измерения и регистрация параметров, учет и расчет фактического количества потребления тепловой энергии и теплоносителя осуществляется по показаниям приборов учета, допущенных в эксплуатацию представителем единой теплоснабжающей организации и коммерческих узлов учета потребителей, с использованием автоматизированной информационно – измерительной системы коммерческого учета тепловой энергии и теплоносителя (далее – АИИС), в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190–ФЗ "О теплоснабжении", Правилами коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1034 (далее – Правила № 1034), а также действующей нормативной и технической документацией, условиями заключенных договоров теплоснабжения.

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

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

Если узлы учета потребителя, не подключены к АИИС ЕТО, то потребитель осуществляет следующие действия:

• Снимает показания узлов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя: с 20 – го по 25 – е число расчетного месяца, если является исполнителем коммунальных услуг и договором не установлено иное;

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

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

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

Единая теплоснабжающая организация (уполномоченная ею организация) принимает от потребителя показания приборов (узлов) учета тепловой энергии и (или) теплоносителя в форме Отчета о теплопотреблении энергии, теплоносителя. ЕТО имеет право отказать потребителю в приемке Отчета о теплопотреблении в следующих случаях:

• прибор (узел) учета энергии не допущен в эксплуатацию;

• учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия государственной поверки;

• по другим предусмотренным законом основаниям.

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

ЕТО вправе осуществлять периодические проверки состояния приборов (узлов) учета, проверки соблюдения условий их эксплуатации, а также снятие с них архивов данных в соответствии с условиями договора теплоснабжения, предварительно не позднее чем, за 1 рабочий день уведомив потребителя о дате и планируемом времени проведения проверки, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

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

Потребитель несет ответственность за сохранность и техническое состояние принадлежащих ему приборов (узлов) учета, а также устройств сбора и передачи данных ЕТО, установленных на принадлежащих ему приборах учета, за сохранность пломб на средствах измерений и устройствах, входящих в состав узлов учета. Ремонт и замена приборов (узлов) учета потребителя производится за счет потребителя. Установка (переустановка), замена и снятие приборов (узлов) учета производится только в присутствии представителя ЕТО.

При выходе узла учета из строя или выявлении каких–либо нарушений в функционировании средств измерений, входящих в состав узла учета, потребитель обязан оговоренным договором теплоснабжения способом известить об этом ЕТО не позднее, чем в рабочий день, следующий за днем возникновения данного события, указав при этом характер выявленной неисправности, дату и время ее возникновения, а также составить акт, подписанный представителями потребителя и обслуживающей прибор учета организацией (при наличии такой организации). Потребитель передает этот акт в ЕТО вместе с Отчетом о теплопотреблении за соответствующий расчетный период.

Ввод в эксплуатацию прибора (узла) учета и ежегодная проверка готовности прибора (узла) учета к эксплуатации перед началом отопительного периода осуществляются по заявке потребителя в соответствии с порядком и требованиями Правил № 1034. 8.12.

и) порядок определения планируемых объемов потребления тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя раздельно по видам потребления, включающий порядок обмена информацией о планируемых объемах потребления между единой теплоснабжающей организацией и потребителями:

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

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

**10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение в соответствии со статьей 23.10 Федерального закона "О теплоснабжении" и 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 5 июля 2018 г. N 787 "О подключении (технологическом присоединении) к системам теплоснабжения, недискриминационном доступе к услугам в сфере теплоснабжения, изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации" (далее - Правила подключения (технологического присоединения) к системам теплоснабжения):**

Подключение к системе теплоснабжения осуществляет ЕТО.

Заявители вправе обратиться в ЕТО:

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

б) с запросом о выдаче технических условий (далее по тексту – ТУ);

**Порядок выдачи технических условий:**

Правообладатели земельных участков, а также органы государственной власти или органы местного самоуправления в случаях, предусмотренных статьей 39.11 Земельного кодекса Российской Федерации, вправе обратиться в ЕТО с запросом о предоставлении технических условий. При наличии полного пакета документов ЕТО направляет заявителю ТУ в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты поступления запроса либо мотивированный отказ в случае отсутствия технической возможности подключения к системе теплоснабжения.

Не допускается отказ со стороны ЕТО заявителю, в том числе застройщику, в подключении теплопотребляющих установок, находящихся в пределах действия тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение.

**Порядок заключения договора:**

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

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

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

Договор о подключении содержит следующие существенные условия:

• перечень мероприятий (в том числе технических) по подключению объекта к системе теплоснабжения и обязательства сторон по их выполнению;

• срок подключения;

• размер платы за подключение;

• порядок и сроки внесения заявителем платы за подключение;

• размер и виды тепловой нагрузки подключаемого объекта;

• местоположение точек подключения;

• обязательства заявителя по оборудованию подключаемого объекта приборами учета тепловой энергии и теплоносителя;

• ответственность сторон за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение договора о подключении;

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

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

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

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