



УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Энергоресурс»

Кривошеев Д.В.

«30» октября 2020 г.

СТАНДАРТЫ

качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией
обществом с ограниченной ответственностью "Энергоресурс"
потребителей тепловой энергии в ценовой зоне теплоснабжения
город Самара Самарской области

Содержание

1. Общие положения
2. Порядок заключения договора теплоснабжения
3. Порядок выставления счетов на оплату тепловой энергии (мощности), горячей воды в открытой системе горячего водоснабжения, теплоносителя способами, допускающими возможность их удаленной передачи, в том числе обеспечение потребителю возможности внесения платы по договору теплоснабжения различными способами
4. Порядок опубликования на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размера предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)
5. Категории потребителей, для которых предусматривается дифференциация цен на тепловую энергию (мощность) в рамках предельного уровня цены на тепловую энергию (мощность)
6. Порядок организации обслуживания потребителей
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
8. Порядок снятия и приема показаний, проведения проверки состояния приборов учета
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
10. Порядок подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения и определения платы за подключение

Приложение № 1 «Примерная форма договора теплоснабжения и поставки горячей воды прочим потребителям»

1. Общие положения

1.1. Стандарты качества обслуживания единой теплоснабжающей организацией ООО «Энергоресурс» (далее - Компания, единая теплоснабжающая организация, ЕТО) потребителей тепловой энергии (далее - Стандарты) разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении" в связи с отнесением распоряжением Правительства Российской Федерации от 9 июня 2020 года № 1518-р города Самары Самарской области к ценовой зоне теплоснабжения.

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. Самаре на основании заключенных с единой теплоснабжающей организацией договоров теплоснабжения и горячего водоснабжения, осуществляется в зоне деятельности ЕТО в соответствии с настоящими Стандартами.

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

2. Порядок заключения договора теплоснабжения

2.1. Единая теплоснабжающая организация, в зоне деятельности которой находятся теплопотребляющие объекты потребителя, осуществляют поставку тепловой энергии (мощности) и (или) теплоносителя (в том числе в виде воды в открытой системе теплоснабжения на нужды горячего водоснабжения) по договору теплоснабжения.

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

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

2.4. Заключение договоров, содержащих положения о предоставлении коммунальной услуги по отоплению, с гражданами-потребителями коммунальных услуг при наличии в законе оснований для заключения таких договоров, осуществляется в порядке, установленном Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354).

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

После окончания переходного периода потребитель для заключения договора теплоснабжения с единой теплоснабжающей организацией, если иное не предусмотрено Правилами № 124 и Правилами № 354, направляет единой теплоснабжающей организации заявку на заключение договора теплоснабжения, соответствующую требованиям подпункта

2.5.1 пункта 2.5 настоящих Стандартов, с приложением документов, указанных в Перечне документов, необходимых для заключения договора теплоснабжения (Приложение № 2 к настоящим Стандартам, далее -Перечень).

Заявка может быть подана непосредственно в центре обслуживания потребителей, расположенном по адресу, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов или направлена по почте (с приложением необходимых документов, указанных в Перечне) по адресу для приема почтовых отправлений, указанному в разделе 6 настоящих Стандартов.

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

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

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

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

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

2.9. Если помещения, находящиеся в одном здании, принадлежат или используются двумя и более лицами, то заявка на заключение договора теплоснабжения и прилагаемые к ней документы подаются следующим лицом:

- а) владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, в случае если в нежилом здании имеется один тепловой ввод;
- б) каждым владельцем нежилого помещения, в котором имеется тепловой ввод, при наличии в нежилом здании нескольких тепловых вводов;

в) лицом, осуществляющим деятельность по управлению многоквартирным домом в соответствии с жилищным законодательством, в отношении многоквартирного дома, за исключением нежилого помещения;

г) владельцем нежилого помещения в многоквартирном доме.

2.10. Обязательства сторон по договорам теплоснабжения, заключенным до начала переходного периода, прекращаются со дня начала исполнения обязательств сторон по договорам теплоснабжения, заключенным с единой теплоснабжающей организацией в ценовой зоне теплоснабжения за исключением договоров, заключенных в соответствии с частями 2.1 - 2.3 статьи 8, частями 9 и 10 статьи 10, частью 9 статьи 23 Федерального закона от 27.07.2010 № 190 -ФЗ "О теплоснабжении".

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

Договор теплоснабжения, заключенный с единой теплоснабжающей организацией в течение переходного периода, вступает в силу со дня окончания переходного периода. Договор оказания коммунальных услуг, договор ресурсоснабжения, заключенный в целях обеспечения предоставления собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме или жилого дома коммунальной услуги, действует до окончания срока его действия, если стороны не достигнут соглашения о досрочном прекращении и договора.

2.11. Информацию о состоянии процесса заключения договора можно узнать по телефону Контакт - центра, данные которого указаны в разделе 6 настоящих стандартов.

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

3.1. Получение платежных документов и их оплата осуществляются в соответствии с условиями договора.

3.2. Расчетный период для оплаты за энергию и горячую воду устанавливается равным календарному месяцу.

3.3. В соответствии с условиями договора платежные документы могут быть получены потребителем (население при непосредственной форме управления, собственником помещения в многоквартирном доме, заключившим договор, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг в соответствии со ст. 157.2 Жилищного кодекса Российской Федерации) самостоятельно в ЕТО или иной организации, действующей по поручению ЕТО, на 5 рабочий день месяца, следующего за расчетным, либо ЕТО оставляет за собой право направления платежного документа в адрес потребителя.

Неполучение потребителем платежного документа не освобождает его от обязанности произвести оплату потребленной энергии и/или горячей воды в установленный договором срок.

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

3.5. 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, непротиворечащих 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 энергии и горячей воды платежными

поручениями потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) указывает назначение платежа (дату и номер настоящего договора, дату и номер выставленного ЕТО счета-фактуры).

3.6. При поступлении оплаты без указания назначения платежа, погашение задолженности осуществляется в порядке календарной очередности. При отсутствии задолженности поступившая сумма оплаты направляется в счет оплаты следующего расчетного периода.

3.7. ЕТО вправе выставлять в банк платежные требования. Для этого потребитель (жилищные организации, иные потребители, организации, финансируемые из бюджетов различного уровня) письменно дает указание своему банку о списании денежных средств с расчетного счета потребителя, указанного в настоящем договоре, в оплату поступившего в ЕТО платежного требования по заранее данному акцепту. Документы, подтверждающие данное Потребителем указание банку, потребитель предоставляет в ЕТО.

ЕТО и потребитель (жилищные организации, иные потребители) ежеквартально, проводят сверку взаиморасчетов за потребленный ресурс, оформив ее актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон. ЕТО ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, составляет акт сверки расчетов, подписанный со своей стороны, для потребителя. Потребитель обязан ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом, получить в ЕТО указанный акт сверки, рассмотреть и подписать его и предоставить ЕТО подписанный со своей стороны акт сверки в срок до 20 числа месяца, следующего за сверяемым кварталом. В случае несогласия потребителя с данными, указанными в акте сверки, потребитель обязан направить ЕТО в срок до 20 числа месяца, в котором был получен акт сверки, протокол разногласий с указанием причин отказа от подписания акта. В случае неполучения ответа (протокола разногласий) в указанный срок, акт сверки является принятым потребителем.

Сверка взаиморасчетов за потребленный ресурс и оформление соответствующим актом, подписанным уполномоченными лицами Сторон проводится ЕТО и организациями, финансируемыми из бюджетов различного уровня, ежемесячно.

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

4.1. Общество публикует на сайте «<http://resyrssamara.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 г. № 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» (заочного обслуживания 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 только с письменного согласия субъекта персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.4. Порядок организации очного обслуживания потребителей:

6.4.1. **Очное обслуживание потребителей посредством личного контакта потребителей с сотрудниками структурных подразделений Общества, расположенных по адресу:**

Очное обслуживание потребителей по адресу:

г. Самара, ул. Казачья, д. 28

Режим работы:

в понедельник-четверг: с 8:00 до 17:00, с 12:00 до 13:00, пятница с 8:00 до 16:00, с 12:00 до 13:00. Прием граждан по понедельникам с 13:00 до 17:00, по средам с 10:30 до 13:00, с 14:00 до 18:30

Потребители - физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

6.5. **Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.**

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

Почтовые отправления: 443099 г. Самара, ул. Степана Разина, д.94А, 443032, ул. Казачья, д.28

Адрес электронной почты: e-mail: resyrssamara@yandex.ru

Многоканальные телефоны 7 (846) 311-06-90

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

6.5.2. Типовой алгоритм заочного обслуживания по телефону:

звонок потребителя;

маршрутизация звонка осуществляется в соответствии с разработанными сценариями обработки входящих вызовов Общества в соответствии с распределением функций заочного обслуживания;

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 Общества.

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

регистрация обращения потребителя как входящей корреспонденции;

обработка поступивших обращений потребителей.

Оригиналы документов по заявкам на оказание услуг, копии которых направлены в компанию через средства электронной почты, должны быть представлены в Общество в течение регламентированных сроков с даты направления заявки.

6.6. В целях выявления проблемных вопросов при взаимодействии с потребителями и повышения эффективности обслуживания потребителей общество организует регулярную «обратную связь» с потребителями следующими способами:

6.7.

- анализ статистической отчетности по поступившим обращениям для

выявления потребностей и ожиданий потребителей;

- проведение исследований для оценки качества клиентского сервиса и анализа полученных результатов.

Дополнительно для организации обратной связи могут быть использованы клиентские почтовые ящики - ящики для приема письменной корреспонденции - обращений, мнений клиентов, анкет.

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

- система мониторинга жалоб и обращений потребителей;

- система оценки своевременности предоставления потребителям ответов на обращения, информации и документов (в том числе платежных) и т.д.;

- внутренний контроль качества обслуживания потребителей.

6.9. Требования к персоналу, обслуживающему потребителей:

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

6.8.2. Правила, которых должен придерживаться сотрудник:

сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать потребителя;

сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для потребителя;

составляющими высокой коммуникативной культуры общения сотрудника с потребителем являются:

предупредительность, тактичность, вежливость,

доброжелательность и спокойствие;

сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;

сотрудник всегда первым приветствует потребителя;

исключается обращение к потребителю по половому признаку - «мужчина» / «женщина»;

сотрудник в процессе общения обращается к потребителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

6.8.3. 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.

Особое внимание следует уделять работе с жалобами потребителей: необходимо внимательно выслушать потребителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации.

6.8.4. 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.

6.8.5. 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).

6.8.6. Сотрудник, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать потребителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

6.8.7. Урегулирование споров (конфликтов) при обслуживании потребителей осуществляется исходя из принципа обеспечения максимального уровня удовлетворённости потребителей при неукоснительном соблюдении требований действующего

законодательства и настоящих Стандартов.

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

6.8.8.1. При очном либо заочном обращении потребителя сотрудник, ответственный за обработку обращения, принимает все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами Компании меры к недопущению возникновения спорной (конфликтной) ситуации, а в случае возникновения такой ситуации использует все предусмотренные настоящими Стандартами и иными локальными нормативными актами Компании возможности для решения данной спорной (конфликтной) ситуации непосредственно в момент обращения исходя из принципов, определенных в п. 6.8.7. настоящих стандартов.

6.8.8.2. 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 нормативными 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 единой теплоснабжающей организацией принимаются и рассматриваются в соответствии порядком

обслуживания потребителей, установленным настоящими Стандартами.

7.2. Потребителям Общества обеспечивается объективное рассмотрение обращений (жалоб).

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, указанному потребителем.

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 малого бизнеса, учитывается, что у данной группы потребителей нет 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 обслуживание потребителей по адресу:

г. Самара, ул. Казачья, д.28

Режим работы:

в понедельник-четверг: с 8:00 до 12:00, с 13:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 12:00, с 13:00 до 16:00. Прием граждан по понедельникам с 13:00 до 17:00, по средам с 10:30 до 13:00, с 14:00 до 18:30

Потребители - физические лица с ограниченными возможностями обслуживаются вне очереди.

Заочное обслуживание потребителей осуществляется без личного присутствия потребителей.

При заочной форме обслуживания потребителей используются следующие каналы коммуникации:

Почтовые отправления: 443099 г.Самара, ул. Степана Разина, д.94А, 443032, ул. Казачья, д. 28

Адрес электронной почты: e-mail: resyrssamara@yandex.ru

Многоканальные телефоны 7 (846) 311-06-90

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

О времени проведения проверки единая теплоснабжающая организация уведомляет потребителя не позднее чем за 15 минут до проведения проверки.

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.

7.6. 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 (в том числе горячей воды) осуществляет потребитель с 15 до 25 числа текущего месяца.
- 8.3. Единая теплоснабжающая организация принимает от потребителя показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 15 до 25 числа текущего месяца в форме отчета о потребленной энергии, согласованной сторонами при заключении договора теплоснабжения, и в виде посуточной распечатки архивных значений регистрируемых параметров теплоносителя.

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

- 8.4. При заключении договора теплоснабжения и поставки горячей воды населению при непосредственной форме управления единая теплоснабжающая организация принимает показания приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя с 23 до 25 числа текущего месяца:

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

от уполномоченного лица (либо старшим по дому, либо уполномоченным лицом обслуживающей организации) - показания по общедомовым приборам учета в виде ежесуточного журнала и накопительных значений тепловой энергии и массы теплоносителя (горячей воды).

- 8.5. Ответственность за достоверность представленных данных показаний приборов учета тепловой энергии и (или) теплоносителя несет потребитель и уполномоченное им лицо.

- 8.6. Узел учета энергии считается допущенным в эксплуатацию, т.е. допущенным к ведению учета фактически полученной энергии, с даты подписания Акта ввода в эксплуатацию узла учета Единой теплоснабжающей организацией и потребителем.

Приемка узла учета в эксплуатацию производится по письменной заявке Потребителя.

- 8.7. ЕТО имеет право отказать Потребителю в приемке месячного отчета показаний приборов учета энергии, в следующих случаях:

- а) отчет показаний приборов учета энергии не соответствует согласованной форме;
- б) узел учета энергии не допущен ЕТО в эксплуатацию, т.е. к ведению учета полученной энергии;
- в) невыполнения предписаний ЕТО в части организации учета;
- г) учет теплопотребления осуществляется с применением в составе узла учета средства измерения с истекшим сроком действия Государственной поверки;
- д) при неисполнении Потребителем установленных требований к определению (расчету) количества энергии;
- е) в представленном Потребителем отчете содержатся недостоверные данные, свидетельствующие о неисправности прибора учета в истекшем расчетном периоде, о которой не было своевременно сообщено в ЕТО;
- ж) при несоответствии фактического диапазона измеряемых параметров диапазонам измерений, установленных приборов учета, в том числе выход за пределы допустимой относительной погрешности.

- 8.8. 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.

- 8.9. При неисправности приборов учета, истечении их поверки, включая вывод из работы для ремонта или поверки на срок до 15 суток, для расчета энергии принимается среднесуточное количество энергии, определенное по приборам учета за время штатной работы в отчетный период, приведенное к среднесуточной температуре наружного воздуха за отчетный период.

8.10. Если иное не предусмотрено законодательством, ЕТО самостоятельно определяет количество энергии в следующих случаях:

а) отсутствия приборов учета энергии;

б) неисправности приборов учета свыше 15 суток в течение текущего месяца;

в) выявления ЕТО неисправных приборов учета, отсутствующих (поврежденных) пломб или поверительных клемм, фактов несанкционированного вмешательства в работу приборов, фальсификации показаний, механических повреждений или иных нарушений в функционировании узла учета. В данных случаях ЕТО вправе произвести перерасчет количества энергии, отпущенной Потребителю, за период времени, истекший с момента предыдущего допуска прибора учета в эксплуатацию. Перерасчет осуществляется в расчетном месяце, следующем за месяцем, в котором были обнаружены указанные обстоятельства;

г) отказа в принятии ЕТО к оплате месячного отчета показаний приборов учета энергии Потребителя в соответствии с условиями договора.

В указанных случаях количество энергии определяется в соответствии с Методикой осуществления коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя (утвержденной приказом Минстроя России от 17.03.2014г. №99/пр) с учетом нормативных технологических потерь и технологических затрат в сетях Потребителя, рассчитанных в соответствии с Приказом Минэнерго РФ № 325 от 30.12.2008 г., а также действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок определения количества энергии.

8.11. Урегулирование разногласий между ЕТО и Потребителем, возникших при рассмотрении отчета за потребленную энергию, осуществляется на основании предоставленных Потребителем в ЕТО протокола Государственной поверки приборов, входящих в узел учета Потребителя и архивных данных за требуемый ЕТО период.

8.12. ЕТО имеет право беспрепятственного доступа к теплоиспользующему оборудованию, приборам и средствам учета потребителя для проверки исправности приборов учета, сохранности контрольных пломб и 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.

8.13. При установке общедомового, общего (квартирного) прибора учета расхода энергии и теплоносителя (горячей воды) уполномоченное лицо потребителя производит вызов представителя ЕТО для проверки приборов учета. При отсутствии замечаний составляется и подписывается двухсторонний Акт допуска узла учета в эксплуатацию. С момента подписания Акта без замечаний обеими сторонами, учет энергии и теплоносителя (горячей воды) осуществляется с учетом показаний данного прибора учета.

Уполномоченное лицо потребителя обязано повторно осуществить допуск представителя ЕТО к узлу учёта представителю ЕТО за месяц до истечения срока действия Акта допуска узла учета в эксплуатацию, о чем составляется соответствующий двухсторонний Акт периодической проверки узла учета. Проверка осуществляется по заявке уполномоченного лица Потребителя.

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

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

а) представитель единой теплоснабжающей организации;

б) представитель потребителя;

в) представитель организации, осуществившей монтаж и наладку вводимого в эксплуатацию прибора учета.

Комиссия создается владельцем узла учета.

8.16. Для ввода в эксплуатацию владелец прибора учета представляет комиссии проект узла учета, согласованный с теплоснабжающей организацией, выдавшей

технические условия и паспорт узла учета или проект паспорта, который включает в себя:

- а) схему трубопроводов (начиная от границы балансовой принадлежности) с указанием протяженности и диаметров трубопроводов, запорной арматуры, контрольно-измерительных приборов, грязевиков, спускников и перемычек между трубопроводами;

- б) свидетельства о поверке приборов и датчиков, подлежащих поверке, с действующими клеймами поверителя;

- в) базу данных настроечных параметров, вводимую в измерительный блок или тепловычислитель;

- г) схему пломбирования средств измерений и оборудования, входящего в состав узла учета, исключаяющую несанкционированные действия, нарушающие достоверность коммерческого учета тепловой энергии, теплоносителя;

- д) почасовые (суточные) ведомости непрерывной работы узла учета в течение 3 суток (для объектов с горячим водоснабжением - 7 суток).

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

8.18. При приемке узла учета в эксплуатацию комиссией проверяется:

- а) соответствие монтажа составных частей узла учета проектной документации, техническим условиям и настоящим Правилам;

- б) наличие паспортов, свидетельств о поверке средств измерений, заводских пломб и клейм;

- в) соответствие характеристик средств измерений характеристикам, указанным в паспортных данных узла учета;

- г) соответствие диапазонов измерений параметров, допусковых температурным графиком и гидравлическим режимом работы тепловых сетей, значениям указанных параметров, определяемых договором и условиями подключения к системе теплоснабжения.

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

8.20. 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.

8.21. При подписании акта о вводе в эксплуатацию узла учета узел учета пломбируется.

Пломбирование узла учета осуществляется:

- а) представителем теплоснабжающей организации в случае, если узел учета принадлежит потребителю;

- б) представителем потребителя, у которого установлен узел учета.

8.22. 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.

8.23. 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, 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 в зоне деятельности ЕТО, обращаются в единую теплоснабжающую организацию для заключения договора на подключение (технологическое присоединение), 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) местонахождение подключаемого объекта;
 - в) технические параметры подключаемого объекта:
 - расчетные максимальные часовые и среднечасовые расходы тепловой энергии и соответствующие им расчетные расходы теплоносителей на технологические нужды, отопление, вентиляцию, кондиционирование воздуха и горячее водоснабжение;
 - вид и параметры теплоносителей (давление и температура);
 - режимы теплопотребления для подключаемого объекта (непрерывный, одно-, двухсменный и др.);
 - расположение узла учета тепловой энергии и теплоносителей и контроля их качества;
 - требования к надежности теплоснабжения подключаемого объекта (допустимые перерывы в подаче теплоносителей по продолжительности, периодам года и др.);
 - наличие и возможность использования собственных источников тепловой энергии

(с указанием их мощностей и режимов работы);

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;

е) номер и дата выдачи технических условий (если они выдавались ранее);

ж) планируемые сроки ввода в эксплуатацию подключаемого объекта;

з) информация о границах земельного участка, на котором планируется осуществить строительство (реконструкцию, модернизацию) подключаемого объекта;

и) информация о виде разрешенного использования земельного участка;

к) информация о предельных параметрах разрешенного строительства (реконструкции, модернизации) подключаемого объекта.

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);

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) документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени заявителя (в случае если заявка подается представителем заявителя);

д) для юридических лиц - копии учредительных документов.

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

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) или тепловой мощности (для источников тепловой энергии и тепловых сетей) подключаемого объекта;

реконструкции или модернизации подключаемого объекта, при которых не осуществляется увеличение тепловой нагрузки или тепловой мощности подключаемого объекта, но требуется строительство (реконструкция, модернизация) тепловых сетей или источников тепловой энергии в системе теплоснабжения, в том числе при повышении надежности теплоснабжения и изменении режимов потребления тепловой энергии.

10.5. В случае непредоставления 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 непредоставления 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. В случае отсутствия технической возможности подключения ЕТО

в течение 5 рабочих дней со дня получения заявки на подключение к системе теплоснабжения уведомляет об этом заявителя с указанием возможного варианта подключения при выполнении мероприятий, обеспечивающих техническую возможность подключения, с последующим внесением в установленном порядке соответствующих изменений в схему теплоснабжения.

10.7. Возможность подключения объектов капитального строительства к системам теплоснабжения существует при наличии:

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

Не допускается отказ потребителю в заключении договора о подключении объекта, находящегося в пределах 200 метров от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение.

10.8. Единая теплоснабжающая организация в течение 20 рабочих дней со дня получения надлежащим образом поданной заявки с приложением необходимых документов

направляет заявителю, подписанный проект договора о подключении в 2 экземплярах, с указанием величины платы за подключение к системе теплоснабжения в зоне деятельности

ЕГО.

Срок направления проекта договора о подключении увеличивается:

а) соразмерно сроку ответа смежной организации на запрос исполнителя о представлении письменного согласия смежной организации на опосредованное подключение объекта заявителя;

б) на срок заключения договора о подключении с другими организациями.

10.9. 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).

10.10. 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.

10.11. 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.

10.12. Не допускается отказ заявителю, в том числе застройщику, в подключении (технологическом присоединении) теплопотребляющих установок, находящихся в пределах расстояния от устройств тепловой сети, к которой осуществляется (планируется) подключение (технологическое присоединение), определенного правилами подключения (технологического присоединения) к системе теплоснабжения, утвержденными Правительством Российской Федерации.

10.13. Плата за подключение к системе теплоснабжения устанавливается

по соглашению единой теплоснабжающей организации и заявителя.

10.14. 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 2012г. № 1075 "О ценообразовании в сфере теплоснабжения".

10.15. 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 следующих расходов:

а) расходов на проведение мероприятий по подключению объекта капитального строительства потребителя, в том числе - застройщика;

б) 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;

в) 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;

г) налог на прибыль, определяемый в соответствии с налоговым законодательством.

Приложение № 1
к Стандартам качества обслуживания
единой теплоснабжающей организацией
ООО «Энергоресурс» потребителей тепловой энергии
в ценовой зоне теплоснабжения
город Самара Самарской области

Примерная форма договора теплоснабжения

ДОГОВОР № _____ на теплоснабжение

г.о. Самара

« ____ » _____ 2020 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Энергоресурс», именуемое в дальнейшем «Энергоснабжающая организация» (сокращенно — ЭО), в лице директора Кривошеева Дмитрия Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Абонент», в лице _____, действующей на основании _____, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. «Энергоснабжающая организация» обязуется подавать «Абоненту» через присоединенную сеть тепловую энергию в горячей воде, потребляемую для нужд отопления (в отопительный период) и горячее водоснабжение (в течение года) - далее «тепловая энергия», по адресу:

_____, а «Абонент» обязуется принимать и оплачивать принятую тепловую энергию, невозвращенный теплоноситель, соблюдать режим теплопотребления в объеме, сроки и на условиях, предусмотренных настоящим Договором, а также безопасность эксплуатации находящихся в его ведении сетей и исправность используемых им приборов и оборудования.

1.2. Договорный годовой объем отпуска тепловой энергии «Абоненту» в натуральном выражении определяется исходя из объема и технической возможности станции (котельной) ориентировочно в количестве:

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	всего
Отопление													
ГВС													

1.3. При выполнении настоящего Договора, а также по вопросам, им не оговоренным, Стороны обязуются руководствоваться Гражданским кодексом РФ, указами Президента РФ, Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Федеральным законом от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 08.08.2012 г. № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 г. № 124 «О правилах обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг», актами органов, осуществляющих государственное регулирование тарифов на тепловую энергию, «Правилами учета тепловой энергии и теплоносителя» (утв. Минтопэнерго РФ 12.09.1995г. № Вк-4936), «Правилами технической эксплуатации тепловых энергоустановок» (утв. Приказом Минэнерго РФ от

24.03.203г № 115), Методикой определения количеств тепловой энергии и теплоносителя в водяных системах коммунального теплоснабжения (утв. Приказом Госстроя РФ от 06.05.2000 г. № 105) и иными нормативно-правовыми актами РФ.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЭНЕРГОСНАБЖАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

- 2.1. «Энергоснабжающая организация» обязана подавать тепловую энергию, теплоноситель «Абоненту» в объеме, режиме и с качеством, указанным в настоящем договоре, в соответствии с актом разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и эксплуатационной ответственности сторон.
- 2.2. «Энергоснабжающая организация» обязана поддерживать перепад давления между подающим и обратным трубопроводом, обеспечивающим распределение гидравлических нагрузок в соответствии с расчетными величинами, предусмотренными проектом тепловых сетей, и среднесуточную температуру подающей сетевой воды на коллекторах котельной в соответствии с температурным графиком (с отклонением не более $\pm 3\%$), установленном ЭО.
- 2.3. «Энергоснабжающая организация» имеет право производить расчет за отпущенную тепловую энергию по температурному перепаду, предусмотренному температурным графиком, при превышении «Абонентом» среднесуточной температуры обратной сетевой воды более чем на 5% против температурного графика.
- 2.4. «Энергоснабжающая организация» имеет право ограничивать или прекращать подачу тепловой энергии и теплоносителя в порядке и в случаях, установленных в разделе 4 настоящего Договора, при этом реализация данного правомочия не может рассматриваться как нарушение со стороны «Энергоснабжающей организацией» принятых на себя обязательств в соответствии с настоящим Договором.
- 2.5. «Энергоснабжающая организация» имеет право совместно с представителями «Абонента» производить обследование оборудования и сетей «Абонента» с составлением двухстороннего акта.
- 2.6. «Энергоснабжающая организация» имеет право производить контрольное снятие показаний приборов учета.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА

- 3.1. «Абонент» обязуется:
- 3.1.1. Обеспечить соблюдение режима потребления тепловой энергии.
- 3.1.2. Оплачивать тепловую энергию, потребляемую для нужд отопления, невозвращенный теплоноситель в соответствии с разделом 7 настоящим Договором.
- 3.1.3. Возвращать теплоноситель в полном объеме с соответствующим качеством и температурой, не допускать утечек и водоразбора.
- 3.1.4. Не допускать превышения среднесуточной температуры сетевой воды в обратном трубопроводе более чем на 5% против Температурного графика;
- 3.1.5. Представлять в «Энергоснабжающую организацию» заявку на годовое потребление тепловой энергии на будущий год по видам теплоснабжения не позднее 01 сентября текущего года.
- 3.1.6. В течение трех рабочих дней уведомить «Энергоснабжающую организацию» об изменении наименования, банковских реквизитов, места нахождения и (или) почтовых реквизитов для переписки «Абонента». При реорганизации или ликвидации «Абонент» обязан произвести полный расчет за принятую тепловую энергию, а также предоставить «Энергоснабжающей организации» подписанный акт передачи тепловых нагрузок

правопреемнику.

3.1.7. Совместно с «Энергоснабжающей организацией» оформлять акт сверки задолженности за тепловую энергию, теплоноситель, содержащий помимо фиксированных обязательств также и данные о количестве поставленной тепловой энергии, теплоносителя, ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за расчетным кварталом, а также по мере необходимости, с оформлением акта сверки задолженностей.

Акт сверки задолженности подписывается от имени «Абонента» главным бухгалтером, руководителем либо лицом, уполномоченным действовать от имени «Абонента» по доверенности

(копия вышеуказанной доверенности должна быть приложена к Акту);

3.1.8. Своевременно производить планово-предупредительный ремонт и испытания тепловых сетей, теплового потребляющего оборудования, запорной и регулирующей арматуры.

3.1.9. В аварийных случаях немедленно отключать от сети поврежденный участок, с уведомлением «Энергоснабжающей организации», а также обеспечивать срочный ремонт своими силами и средствами, принимать меры по предотвращению размораживания систем теплоснабжения. По факту устранения «Абонент» приглашает представителя «Энергоснабжающей организации» для составления двухстороннего акта.

При не вызове представителя «Энергоснабжающей организации» для составления акта об устранении выявленных нарушений «Энергоснабжающая организация» имеет право произвести самостоятельное обследование и составить односторонний акт об устранении либо не устранении повреждений.

3.1.10. Обеспечивать полный залив местной системы. В случае давления ниже требуемого устанавливать на тепловом вводе регулирующие механизмы;

3.1.11. Производить замену ограничительных шайб и сопел в элеваторе, реконструкцию систем теплоснабжения и узлов коммерческого учета, монтаж дополнительных тепловых установок по согласованию с «Энергоснабжающей организацией».

3.1.12. Прекратить прием тепловой энергии при проведении ремонта в тепловых сетях «Энергоснабжающей организации».

3.1.13. Обеспечивать беспрепятственный доступ представителей «Энергоснабжающей организации» в рабочее время суток к средствам коммерческого учета для:

- контроля за соблюдением договорных величин «Абонентом» и режима теплоснабжения;

- проведения замеров по определению качества тепловой энергии;

- проведения мероприятий по прекращению (ограничению) подачи тепловой энергии в случаях, предусмотренных действующим законодательством и настоящим договором.

3.1.14. Не допускать на трассах тепловых сетей «Энергоснабжающей организации», а также в пределах пятиметровой зоны от них возведения построек, складирования материалов, производство земляных работ, посадки деревьев и кустарников, а в подвальных и полуподвальных помещениях складирования материальных ценностей, возведения стен и перегородок, любой другой перепланировки помещений, без письменного согласия «Энергоснабжающей организацией»:

3.1.15. Не допускать изменений в системе теплоснабжения без согласования с «Энергоснабжающей организацией», в том числе увеличения или уменьшения диаметров трубопроводов, изменения систем теплоснабжения;

3.1.16. Немедленно сообщать «Энергоснабжающей организации» обо всех авариях, пожарах и событиях, возникших при пользовании тепловой энергией независимо от того, по чьей вине они произошли;

3.1.17. Нести другие обязательства, предусмотренные настоящим договором и действующим

законодательством;

3.2. «Абонент» имеет право подключать к своим тепловым сетям субабонентов, а также новые, реконструированные тепловые сети и тепловые установки только с письменного разрешения «Энергоснабжающей организации».

3.3. До начала отопительного сезона «Абонент» представляет «Энергоснабжающей организации» справку о проведенных в межотопительный сезон мероприятиях с приложением соответствующих документов (акты и т. п.)

4. ПОРЯДОК ВВЕДЕНИЯ ОГРАНИЧЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЯ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ.

4.1. «Энергоснабжающая организация» имеет право ограничивать или прекращать подачу тепловой энергии, теплоносителя после предупреждения «Абонента» в следующих случаях:

4.1.1. Неоплаты платежного документа «Энергоснабжающей организации» за тепловую энергию (теплоноситель, горячее водоснабжение) в установленные договором сроки;

4.1.2. Несанкционированного присоединения систем теплоснабжения до приборов учета тепловой энергии или нарушения схемы учета тепла;

4.1.3. Самовольного подключения к теплосети субабонентов, а также тепловых установок или отдельных их частей;

4.1.4. Снижения показателей качества тепловой энергии по вине «Абонента» до значения, нарушающих нормальное функционирование тепловых установок «Энергоснабжающей организации» и(или) других потребителей;

4.1.5. Недопуска представителя «Энергоснабжающей организации» к приборам учета «Абонента».

4.1.6. Загрязнения сетевой воды;

4.1.7. Превышения среднесуточной температуры сетевой воды в обратном трубопроводе более чем на 5% против температурного графика;

Примечание: в настоящем пункте, а также в других пунктах настоящего Договора под ограничением понимается как понижение температуры подаваемого теплоносителя так и частичное или полное прекращение теплоснабжения части объектов, обслуживаемых по настоящему Договору. Избрание того или иного способа ограничения осуществляется «Энергоснабжающей организацией» самостоятельно.

4.2. В случае неоплаты за поставленную тепловую энергию «Энергоснабжающая организация» имеет право ограничивать или прекращать подачу тепловой энергии и теплоносителя после предупреждения «Абонента», если «Абонент» документально подтвердит, что он входит в перечень потребителей, на который распространяется льготный порядок ограничения, прекращения подачи тепловой энергии в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 05.01.1998 г. № 1 (ред. от 08.08.2012 г.) в следующем порядке:

4.2.1. При неоплате за один период платежа, установленный настоящим договором, «Энергоснабжающая организация» предупреждает «Абонента» об ограничении подачи тепловой энергии в случае неоплаты задолженности до истечения второго (следующего) периода платежа;

4.2.2. При задержке платежей сверх установленного в предупреждении срока «Энергоснабжающая организация» вправе ввести ограничение подачи тепловой энергии, письменно известив об этом «Абонента» за сутки до введения ограничения;

4.2.3. Если до истечения пяти дней со дня введения ограничения подачи тепловой энергии «Абонентом» не будет погашена образовавшаяся задолженность, «Энергоснабжающая организация» прекращает подачу тепловой энергии, письменно сообщив «Абоненту» не менее чем за сутки о дате и часе прекращения подачи тепловой энергии (теплоносителя).

4.3. Порядок ограничения и прекращения подачи тепловой энергии при неоплате ее «Абонентом», не входящим в льготный перечень, предусматривает предупреждение «Абонента» о предстоящем ограничении не менее чем за одни сутки. О предстоящем прекращении подачи тепловой энергии «Абонент» должен быть уведомлен не менее чем за трое суток, при этом «Энергоснабжающая организация» вправе прекратить подачу тепловой энергии и теплоносителя без проведения предварительного ограничения «Абонента».

4.4. Подача тепловой энергии возобновляется после, погашения задолженности или соглашения сторон при представлении соответствующих гарантий платежа.

После возобновления подачи тепловой энергии «Энергоснабжающая организация» не обязана поставлять «Абоненту» недоданное в результате введения ограничения или прекращения подачи количество тепловой энергии.

4.5. В случае, когда удостоверенное органом государственного энергетического надзора неудовлетворительное состояние тепловых установок «Абонента» угрожает аварией или создает

угрозу жизни и безопасности граждан, «Энергоснабжающая организация» вправе ограничить или прекратить подачу тепловой энергии «Абоненту». О перерыве в подаче, прекращении или об ограничении подачи тепловой энергии «Энергоснабжающая организация» должна предупредить «Абонента».

Для принятия неотложных мер по предупреждению и ликвидации аварий «Энергоснабжающая организация» имеет право ограничить или прекратить подачу тепловой энергии «Абоненту» без согласия и без соответствующего его предупреждения с последующим уведомлением об этом.

4.6. Для проведения плановых работ по ремонту оборудования «Энергоснабжающая организация» за 10 дней до начала ремонтных работ предупреждает «Абонента» о прекращении подачи тепловой энергии. Если в 5-тидневный срок после получения предупреждения «Абонент» не согласует день и время перерыва в подаче тепловой энергии, «Энергоснабжающая организация» вправе установить их самостоятельно.

4.7. Включение отремонтированных систем теплоснабжения или их отдельных частей после планового или аварийного ремонта, а также новых объектов производится исключительно с разрешения «Энергоснабжающей организации».

5. УЧЕТ ПОТРЕБЛЕННОЙ АБОНЕНТОМ ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ГОРЯЧЕГО ВОДОСНАБЖЕНИЯ

5.1. Система теплоснабжения «Абонента» должна быть оборудована необходимыми приборами учета, допущенными к эксплуатации в соответствии с «Правилами учета тепловой энергии и теплоносителя» (утв. Минтопэнерго РФ 12.09.1995г. № Вк-4936). Приборы учета, исключенные из реестра измерений, к эксплуатации не допускаются.

5.2. «Абонент» несет ответственность за техническое состояние приборов учета «Абонента». В случае обнаружения повреждения приборов учета или возникновения сомнения в правильности их показаний «Абонент» обязан немедленно поставить в известность об этом «Энергоснабжающую организацию». Ремонт приборов учета производится сторонами по балансовой принадлежности.

5.3. Установка (перестановка), замена и снятие приборов учета производится только в присутствии представителя «Энергоснабжающей организации».

5.4. Учет отпущенной тепловой энергии согласно договорных параметров теплоносителя осуществляется на основании показаний приборов учета, установленных на источнике теплоты.

Учет поданной тепловой энергии, контроль договорных параметров теплоносителя

осуществляется на месте установки коммерческих расчетных приборов узла учета тепловой энергии. Если расход теплоносителя по показанию прибора оказался меньше 30% максимального значения шкалы и при этом отсутствуют приборы учета меньшего расхода, в расчет принимается расход теплоносителя равный 30% максимального значения шкалы.

В случае временной неисправности приборов учета тепловой энергии на источнике теплоты, количество отпущенного теплоносителя для нужд отопления принимается равным среднесуточному расходу теплоносителей для нужд отопления за предыдущий расчетный период.

В случае временной неисправности приборов учета тепловой энергии на источнике теплоты количество отпущенной тепловой энергии для нужд отопления определяется по договорным нагрузкам, корректировкой по фактической температуре наружного воздуха.

При установке расчетных приборов учета тепловой энергии не на границе раздела балансовой принадлежности тепловых сетей, потери тепловой энергии на участке «граница раздела — узел учета» оплачиваются «Абонентом» дополнительно, согласно расчету потерь.

5.5. «Абонент», имеющий приборы коммерческого учета тепловой энергии представляет «Энергоснабжающей организации» в письменной форме данные о показаниях приборов учета тепловой энергии в срок с 26 по 30 число текущего месяца.

В случае несвоевременного допуска «Абонентом» представителя «Энергоснабжающей организации» для снятия показаний приборов коммерческого учета расчет за потребленную тепловую энергию производится согласно договорных величин с учетом коэффициента баланса в текущем месяце без последующего перерасчета по расчету за потребленные «Абонентом» ресурсы.

5.6. Граница ответственности между «Абонентом» и «Энергоснабжающей организацией» за состояние и обслуживание систем теплоснабжения определяется их балансовой принадлежностью и фиксируется в акте разграничения балансовой принадлежности тепловых сетей и эксплуатационной ответственности сторон.

5.7. «Абонент» несет ответственность за техническое состояние и эксплуатацию находящихся в его ведении систем теплоснабжения, экономное расходование тепловой энергии, сокращение расходов по утечке теплоносителя и соблюдение оперативно-диспетчерской дисциплины.

5.8 Ответственным лицом за исправную и безопасную эксплуатацию тепловых потребляющих установок тепловых сетей «Абонент» назначает

номер телефона _____ адрес _____.

Ответственным лицом со стороны «Энергоснабжающей организации» (до границы раздела) назначается Главный инженер _____ номер телефона 311-06-91 адрес: г. Самара, ул. Казачья, 28

6. ОПЕРАТИВНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ. ОТОПИТЕЛЬНЫЙ СЕЗОН

6.1. «Абонент» обязан выполнять оперативные указания «Энергоснабжающей организации» в отношении режима теплоснабжения.

Вся запорная арматура, отключающая абонентские теплопроводы от коллекторов котельной или тепловых сетей, находится в оперативном ведении начальника смены котельной, должна быть закрыта или открыта (полностью или частично) по их требованию оперативным персоналом «Абонента». При невыполнении «Абонентом» распоряжения «Энергоснабжающей организации» о введении ограничения или отключения теплоснабжения «Энергоснабжающая организация» имеет право после предупреждения

принудительно ограничить или прекратить отпуск тепловой энергии закрытием запорной арматуры на источниках тепла, предприятиях тепловых сетей, ответвлениях теплопровода к «Абоненту» или на тепловом пункте «Абонента».

6.2. «Абонент» обязан согласовывать с «Энергоснабжающей организацией» порядок отключения тепло потребляющего оборудования от сетей «Энергоснабжающей организации» при выводе оборудования в ремонт, а также при окончании отопительного сезона.

6.3. Подача тепловой энергии на нужды отопления производится в отопительный сезон. Дата начала и окончания отопительного сезона определяется решением уполномоченного органа.

6.4. Начало подачи тепловой энергии на нужды отопления в связи с началом отопительного сезона определяется:

- технической готовностью теплового оборудования, тепловых установок и тепловых сетей «Абонента» к началу отопительного сезона;
- отсутствием у «Абонента» задолженности перед «Энергоснабжающей организацией» по настоящему Договору.

При отсутствии какого-либо из вышеуказанных оснований «Энергоснабжающая организация» вправе отказаться от возобновления подачи тепловой энергии «Абоненту».

6.5. Техническая готовность теплового оборудования, тепловых установок и тепловых сетей «Абонента» к началу отопительного сезона состоит в выполнении Абонентом всего комплекса технических мероприятий по проверке и обеспечению надежной и безопасной эксплуатации тепловых систем, а также соответствие их технического состояния установленным правилам и требованиям.

Основными техническими требованиями являются:

- гидравлические испытания тепловых систем на прочность и плотность, проводимые не позднее чем через две недели после окончания отопительного сезона, а также перед началом отопительного сезона после окончания ремонта. (Испытания и опрессовка вводной системы производятся «Энергоснабжающей организацией» на основании дополнительно заключенного в обязательном порядке договора с указанием цены и сроков исполнения).

По результатам испытания составляется соответствующий акт. Выявленные при испытаниях дефекты должны быть устранены, после чего проведены повторные испытания;

- промывка тепловых систем, проводимая после окончания отопительного сезона, а также после монтажа или ремонта труб с проведением в случае необходимости их дезинфекции, а также их опрессовка;

- шурфовка тепловых сетей для определения коррозионного износа металла труб;

- ревизия арматуры и оборудования, а также составляющих их элементов, устранение выявленных засорений, восстановление разрушенной или замена недостаточной тепловой изоляции, проверка приборов учета тепловой энергии, установка сопел, шайб.

7. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И ПЛАТЕЖЕЙ

7.1. «Абонент» оплачивает «Энергоснабжающей организации»:

7.1.1. Стоимость тепловой энергии, исходя из тарифа, установленного органами по государственному регулированию тарифов, действующего с _____ по _____ г. за каждую Гкал тепловой энергии на отопление и ГВС - _____ рублей с НДС.

С _____ года до _____ г. за каждую Гкал тепловой энергии на отопление и ГВС _____ рублей с НДС.

Ориентировочная сумма договора составляет _____, в том числе НДС.

7.1.2. Стоимость химически очищенной (подпиточной) воды (теплоносителя), определяется «Энергоснабжающей организацией» на основании калькуляции и составляет _____ рублей/м³ без НДС. Оплате подлежит теплоноситель, горячее водоснабжение,

невозвращенные «Энергоснабжающей организации» в следствии:

- утечек через неплотности арматуры, трубопроводов, фланцевых соединений, др. в системах открытого и закрытого отопления сверх нормативного по показаниям приборов учета, определяемым полной разностью между показаниями приборов учета;

- потери во время ремонта, опрессовки, испытаний, промывки, заполнения сетевой водой тепловых сетей и местных систем теплоснабжения в открытых и закрытых системах ГВС, а также в иных случаях, результатом которых явился невозврат теплоносителя «Энергоснабжающей организации».

«Абонент» также оплачивает в полном объеме теплоноситель, загрязненный в системах открытого и закрытого отопления, объем воды, израсходованной на нужды ГВС.

7.2. В течение срока действия настоящего Договора тариф на тепловую энергию может быть изменен для «Энергоснабжающей организации» органом государственного регулирования, а стоимость химически очищенной (подпиточной) воды (теплоносителя) и горячего водоснабжения

«Энергоснабжающей организацией» на основании калькуляции, исходя из фактических затрат с учетом цены приобретения воды. Новый тариф и новая стоимость теплоносителя и горячей воды применяются с предварительным уведомлением «Абонента», с предоставлением калькуляции и обоснование цены приобретения (или покупки от поставщика услуги или по утвержденному тарифу).

7.3. «Абонент» обязуется совместно с «Энергоснабжающей организацией» ежемесячно не позднее 3-го числа месяца, следующего за расчетным, оформлять акт поставленной «Абоненту» тепловой энергии. Ни одна из Сторон не вправе уклониться от подписания указанного акта. Не подписание в установленный срок акта признается сторонами уклонением от документального оформления учета количества полученной тепловой энергии. В случае не подписания «Абонентом» акта о количестве поставленной тепловой энергии является доказательством фактической поставки тепловой энергии «Абоненту» по настоящему Договору и основанием для выставления счета-фактуры.

7.4. Расчет по настоящему Договору производится «Абонентом» безналичным платежом на расчетный счет «Энергоснабжающей организации» согласно выставленной счет-фактуры, подписанных сторонами актов поставленных «Абоненту» тепловой энергии, в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подписания вышеуказанных актов, оформленных в соответствии с п. 7.3. настоящего Договора.

Датой оплаты считается день поступления денежных средств на расчетный счет «Энергоснабжающей организации».

7.5. Если дата расчетов приходится на выходные или праздничные дни, то расчетным является день, следующий за ним.

7.6. Погашение «Абонентом» образовавшейся задолженности за принятую тепловую энергию осуществляется в порядке календарной очередности образования задолженности. В случае, если при проведении расчетов по настоящему Договору «Абонентом» не указывается:

- за какой период производится оплата, «Энергоснабжающая организация» зачисляет эту сумму в счет ранее возникшей задолженности «Абонента»;

- за какой вид тепловых ресурсов производится оплата (за тепловую энергию, за невозвращенный теплоноситель), «Энергоснабжающая организация» зачисляет эту сумму в счет погашения задолженности «Абонента» за невозвращенный теплоноситель.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. За нарушение обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и настоящим Договором.

8.2. «Энергоснабжающая организация» не несет ответственности перед «Абонентом» за снижение параметров теплоносителя и недоотпуск тепловой энергии, вызванный:

8.2.1. Стихийными явлениями: гроза, буря, наводнения, землетрясения, пожар, длительным похолоданием, при котором температура наружного воздуха держится более 48 часов ниже на 3°C и более расчетной температуры.

8.2.2. Неправильными действиями персонала «Абонента» или посторонних лиц (повреждение трубопроводов, находящихся в границах эксплуатационной ответственности «Абонента», повреждение абонентского ввода).

8.2.3. Ограничениями или отключениями в соответствии с положениями раздела 4 настоящего Договора.

8.2.4. «Абонент» несет ответственность перед «Энергоснабжающей организацией» за несоблюдение договорных режимов потребления тепловой энергии (завышением температуры обратной сетевой воды), несанкционированным расходом сетевой воды из системы отопления.

8.3. В случае просрочки исполнения «Абонентом» обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях ненадлежащего исполнения «Абонентом» обязательств, предусмотренных Договором «Энергоснабжающая организация» вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Пеня устанавливается в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

Штрафы начисляются за ненадлежащее исполнение «Абонентом» обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Договором. Размер штрафа устанавливается в размере 1 000 тысяч рублей.

Общая сумма начислений неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Абонентом обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

В случае просрочки исполнения «Энергоснабжающей организацией» обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, а также в иных случаях ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных Договором, «Абонент» направляет «Энергоснабжающей организации» требование об уплате неустоек (штрафов, пеней).

Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения «Энергоснабжающей организацией» обязательства, предусмотренного Договором, в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных «Энергоснабжающей организацией».

За ненадлежащее исполнение «Энергоснабжающей организацией» обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения «Энергоснабжающей организацией» обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, размер штрафа составляет 10 % от цены Договора.

Общая сумма начислений неустойки (штрафов, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение «Энергоснабжающей организацией» обязательств, предусмотренных Договором, не может превышать цену Договора.

Сторона Договора освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

8.4. Ни одна из Сторон настоящего Договора не несёт ответственности за неисполнение и ненадлежащее исполнение настоящего Договора, если неисполнение и ненадлежащее исполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, к которым относится: пожар по вине третьих лиц в месте передачи и принятия товара по настоящему договору, наводнения, землетрясения, объявления и ведения военных действий в указанном месте, изменения действующего законодательства, делающие невозможным исполнение настоящего Договора.

8.5. Взыскание неустойки не освобождает сторону, нарушившую Договор, от исполнения обязательств в натуре.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Договор вступает в действие с момента подписания сторонами, действует с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г. включительно.

9.2. Вносимые изменения и дополнения, а также предложения о расторжении Договора, рассматриваются сторонами в 20-тидневный срок и оформляются дополнительными соглашениями.

9.3. В случае возникновения разногласий при заключении нового Договора и на период их урегулирования, отношения сторон регулируются ранее заключенным Договором.

9.4. В случае передачи по сделке или по иным основаниям «Абонентом» объектов теплоснабжения третьим лицам в собственность (хозяйственное ведение или оперативное управление), во владение и (или) пользование, «Абонент» несет обязанности по настоящему Договору, в том числе по оплате тепловой энергии, потребленной до момента представления «Энергоснабжающей организации» документов, подтверждающих принятие третьими лицами указанных объектов.

9.5. Споры, связанные с заключением, неисполнением или ненадлежащим исполнением настоящего договора, а также о его расторжении или изменении рассматриваются в арбитражном суде Самарской области в соответствии с действующим законодательством.

Досудебный претензионный порядок решения споров является обязательным, срок ответа на претензию - 15 дней.

9.6. Все Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.7. Данный договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, из которых один находится в «Энергоснабжающей организации», другой — у «Абонента».

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЭНЕРГОСНАБЖАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

АБОНЕНТ